

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL  
MEJORAMIENTO DEL PROCESO COMUNICACIONAL EN LOS  
EDUCADORES DE UNA CASA ABRIGO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL  
MEJORAMIENTO DEL PROCESO COMUNICACIONAL EN LOS  
EDUCADORES DE UNA CASA ABRIGO**

**Autora:** Ximena M. Vilar A.  
**Tutor:** Esp. Liliana Reyes

Bárbula, Octubre 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL  
MEJORAMIENTO DEL PROCESO COMUNICACIONAL EN LOS  
EDUCADORES DE UNA CASA ABRIGO**

Trabajo presentado como requisito parcial para obtener el título de Especialista en  
Dinámica de Grupo.

**Autora:** Ximena M. Vilar A.  
**Tutor:** Esp. Liliana Reyes

Bárbula, Octubre 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO



### VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado.  
**TITULADO: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO COMUNICACIONAL EN LOS EDUCADORES DE UNA CASA ABRIGO**, presentado por la ciudadana, Ximena María Vilar Arriojas , titular de la cedula de identidad número 17.843.206, para optar al título de **ESPECIALISTA EN DINÁMICA DE GRUPO**, Estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como \_\_\_\_\_

Miembros del jurado.

Nombre y apellido	Cedula	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, octubre 2017

## DEDICATORIA

A Dios y a Jesús Misericordioso sobre todas las cosas, por ser mi compañero fiel y premiarme con la familia, el amor y la reflexión necesaria para realizar este trabajo.

A mi padre Xosé Vilar que desde el cielo siempre me apoyo siendo mi inspiración diaria.

A mi madre María Arriojas por ser mi más grande orgullo, pilar y fuente de energía y vitalidad.

A mi esposo Roldan Núñez quien me dio el impulso final para cumplir con mi sueño de estudiar y crecer a nivel personal y profesional apoyándome en cada experiencia.

A mi compañera de estudio Karla Farfán quien pese a los obstáculos, distancia y sentimientos abstractos me brindo un arnés y un mejor mañana.

A mis ahora colegas por ser más que unos compañeros de clase, permitiéndome ser parte de su familia, abriéndome sus corazones y siendo clave importante en mi transformación.

Alma, complejidad y transformación....

Ximena M. Vilar A.

## AGRADECIMIENTOS

A la institución que me abrió las puertas para realizar este maravilloso trabajo, específicamente a la coordinadora por brindarnos su apoyo incondicional, permitiéndonos llevar a cabo esta investigación.

A mi tutora Liliana Reyes, quien compartió y facilitó sus orientaciones científicas que hicieron posible la planificación y desarrollo de este trabajo de grado.

A los profesores de la universidad quienes con su colaboración, conocimientos metodológicos, tiempo y recomendaciones, contribuyeron en la realización de este trabajo de grado. A ellos nuestro infinito agradecimiento.

A la Universidad de Carabobo junto a su equipo de profesores de la especialidad, por la formación académica recibida a lo largo de la carrera.

A mis compañeros de clases por ser nuestra competencia sana del día a día, siendo parte importante en nuestra vida y brindarnos a lo largo de la carrera un sin fin de emociones y enseñanzas.

A todos mi eterno agradecimiento y admiración.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Veredicto.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación de la Investigación.....	11
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	14
Bases Teóricas.....	14
Antecedentes de la Investigación.....	23
Referentes Conceptuales.....	26
Operacionalización de Variables.....	32
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	34
Naturaleza de la Investigación.....	34
Tipo y Diseño de la Investigación.....	35
Población y Muestra.....	35
Procedimiento de la Investigación.....	36
Técnicas e Instrumentos.....	38
Técnicas de Análisis.....	41

## CAPITULO IV

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO.....	44
Métodos de recolección de información.....	44
Criterios para la selección de los informantes.....	46
Criterios para la selección del grupo.....	46
Resultados.....	47
Descripción del grupo foco.....	47
Despliegue sistemático de la información.....	49
Análisis de la información.....	50
Focalización de las variables.....	55
Variable independiente.....	55
Variable dependiente.....	55
Variable interviniente.....	56

## CAPITULO V

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....	57
Presentación del programa.....	57
Sustento teórico.....	58
Justificación.....	60
Objetivos del programa.....	64
Objetivo General.....	64
Objetivos Específicos.....	64
Contenido del programa.....	64
Métodos y procedimientos.....	64
Recursos.....	66
Costo y financiamiento.....	67
Modelo para la evaluación.....	67
Tiempo, etapas y programación.....	68

## CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	71
Resumen del proceso.....	71



Ambiente físico.....	71
Ambiente psicológico.....	72
Finalidad.....	72
Cumplimiento del programa.....	73
Etapa de inicio.....	73
Etapa de desarrollo.....	75
Etapa de cierre.....	75
Análisis del trabajo del facilitador.....	76
Fase de planificación.....	76
Fase de desarrollo.....	77
Fase de evaluación.....	77
Dificultades encontradas.....	78
Impresión de los participantes.....	79
Análisis de los procesos del grupo.....	81
Etapa de inclusión.....	81
Etapa de control.....	81
Etapa de afecto.....	83
Efecto de la intervención.....	84
Presentación de los resultados.....	85
Pre Test.....	86
Post Test.....	88
Diferencias del Pre Test y el Post Tets.....	89
Análisis por variables y dimensiones.....	97
Variable dependiente.....	97
Variable independiente.....	98
Variable interviniente.....	99
Análisis y discusión de los resultados.....	100

CONCLUSIONES, ALCANCES Y RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS.....	100
ANEXOS.....	101

<b>CUADRO.....</b>	<b>PP</b>
1. Operalización de las variables.....	32
2. Observación.....	51
3. Entrevista .....	52
4. Actividad participativa.....	53
5. Observación en reunión.....	54
6. Costo de la intervención.....	67
7. Programa de actividades.....	70
8. Evaluación del facilitador.....	80
9. Análisis estadístico del Pre-test.....	86
10. Análisis estadístico del Post-test.....	87

<b>IMAGEN.....</b>	<b>PP</b>
1. Imagen # 1 Etapa de evolución del grupo según Schutz.....	84

<b>GRÁFICOS.....</b>	<b>PP</b>
1. Grafico # 1 Etapa de evolución del grupo.....	84
2. Estadística del Pre-Test.....	86
3. Estadística del Post-Test.....	88
4. Relación estadística del Pre y post Test.....	89
5. Relación estadística del pre-test y post-test del grupo.....	90
6. Promedio de resultados del grupo de intervención.....	90

<b>ANEXO.....</b>	<b>PP</b>
A. Manual del facilitador.....	102

B. Evaluación de la intervención y facilitador.....	106
C. Cuestionario de comunicación.....	107
D. Fotografías.....	110



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO



## PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO COMUNICACIONAL EN LOS EDUCADORES DE UNA CASA ABRIGO

**Autor:** Ximena M. Vilar A.

**Tutor:** Esp. Liliana Reyes

**Año:** 2017

### RESUMEN

En la presente investigación tiene como propósito determinar el efecto de un programa de intervención grupal para el mejoramiento de los procesos comunicacionales de los educadores de una casa abrigo, se refleja la importancia de su manejo, su eficacia y su eficiencia desde lo intra e interpersonal, debido a sus funciones, modelamiento e influencia en los niños, niñas y adolescentes que por ser violentados sus derechos son retirados de su núcleo familiar y protegidos en una institución de cuidado; reconociendo que son piezas fundamentales en la formación integral de cada uno de ellos. No solo basta sentir la necesidad de comunicarse, sino que es necesario que se trasmita de forma efectiva y afectiva, reconociendo cada estructura informativa y los canales esenciales, juntos con los elementos y tipos de comunicación, internalizando la importancia y relevancia del manejo y articulación de los mismos. Tomando en consideración como sustento teórico los procesos comunicacionales de Berlo (1960) bajo el enfoque de Análisis Transaccional por Berne (1961). La naturaleza de la investigación es cuantitativa de tipo experimental, reflejando un diseño pre-experimental, de una población de veinticuatro (24) Educadores se tomó una muestra intencional de ocho (8) de los diferentes turnos, haciendo uso de la observación, la entrevista y actividades específicas para el proceso diagnóstico del problema, al mismo tiempo es utilizado el cuestionario de comunicación y como análisis la media aritmética para la obtención de los resultados. Se concluyó que el programa de intervención logro un incremento en cuanto a la eficacia del manejo y reconocimiento de los estilos, tipos y elementos de la comunicación desde lo inter e intrapersonal.

**Línea de la investigación:** Desarrollo humano y organización. **Palabras claves:** Programa, intervención grupal, proceso comunicacional, educadores, casas abrigos. **Temática:** Comportamiento Organizacional. **Sub temática:** Relaciones interpersonales y crecimiento personal



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO



## **GROUP INTERVENTION PROGRAM FOR THE IMPROVEMENT OF THE COMMUNICATION PROCESS IN THE EDUCATORS OF A HOUSE HOUSE**

**Author:** Ximena M. Vilar A.

**Tutor:** Esp. Liliana Reyes

**Year:** 2017

### **ABSTRACT**

In the present research the purpose of this research is to determine the effect of a group intervention program for the improvement of the communicational processes of the educators of a shelter house, it reflects the importance of its management, its efficiency and its efficiency from the intra and interpersonal, due to their functions, modeling and influence in the children and adolescents that by being violated their rights are removed from their family nucleus and protected in an institution of care; recognizing that they are fundamental pieces in the integral formation of each of them. Not only does it suffice to feel the need to communicate, but it is necessary to be transmitted in an effective and affective way, recognizing each information structure and the essential channels, together with the elements and types of communication, internalizing the importance and relevance of the management and articulation of the same. Taking into account as theoretical support the communication processes of Berlo (1960) under the approach of Transactional Analysis by Berne (1961) The nature of the research is quantitative of experimental type, reflecting a pre-experimental design, of a population of twenty-four (24) Educators was taken an intentional sample of eight (8) of different shifts, making use of observation, interview and specific activities for the diagnostic process of the problem, at the same time the communication questionnaire is used and as an analysis the arithmetic mean for obtaining the results. It was concluded that the intervention program achieved an increase in the effectiveness of management and recognition of styles, types and elements of communication from the inter and intrapersonal

Research line: Human development and organization. Key words: Program, group intervention, communicational process, educators, shelter houses. Thematic: Organizational Behavior. Sub theme: Interpersonal relationships and personal growth.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación aparece como un proceso que le permite al ser humano establecer su posición dentro de un entorno en el cual vive, siendo la comunicación un valor de interlocución social por medio de símbolos y sistemas que se producen como parte de la actividad humana con el fin de intercambiar o compartir ideas e información. Los educadores de una casa abrigo se encuentran presentando irregularidades referente a esta variable de la comunicación como proceso tanto a nivel individual como grupal que afecta de una u otra manera su entorno personal y laboral.

Debido a lo antes mencionado el grupo amerita un proceso de intervención grupal; el cual, les permita procesar, internalizar y canalizar desde lo interno del individuo su metodología de comunicación tanto consigo mismo como con el otro para alcanzar la eficiencia del mismo. Dicha intervención desde un método científico que lo sustente y garantice su resultado por medio de la dinámica grupal que instaure un mejoramiento comunicacional en los educadores y a su vez estos sean transmisores de mejorar la comunicación dentro del entorno laboral, tanto en los demás equipo de trabajo como en los niños, niñas y adolescentes que hacen vida dentro de la casa abrigo.

A continuación se especifican los contenidos de cada uno de los capítulos que integran esta investigación.

En el capítulo uno se realiza una descripción del planteamiento del problema que presenta el grupo a intervenir, el cual, despertó el interés del investigador generando los objetivos que se plantean y la justificación del mismo en base a su importancia.

Posterior a ellos se presentan los cimientos teóricos que respaldan y guían la investigación, desde la perspectiva de dos teóricos importantes sobre la comunicación y dinámica grupal como lo son Berlo (1960) y Berne (1961), acompañado de los estudios que se han realizado con anterioridad sobre la temáticas en cuestión, apoyados desde un desarrollo conceptual que clarifican las variables y dan paso a la tabla de operacionalización en donde surgen los instrumentos utilizados para la recolección de los datos a medir.

En los capítulos posteriores se hablan de la metodología en relación al estudio, especificando su población, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información como el análisis de los mismos. Continuando con la secuencia investigativa se inicia los resultados encontrados durante el diagnóstico al igual que la información del grupo y su contexto; esto para dar inicio al programa como tal de intervención donde se describe y destacan los detalles fundamentales que transformaron la problemática diagnosticada, para discutir sobre los resultados del mismo de forma ordenada y sistemática.

Finalmente se destacan las conclusiones y recomendación que el investigador presenta para los lectores y futuros investigadores desde la perspectiva de la intervención grupal y sus beneficios en el ámbito laboral y social.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento de problema**

En la sociedad existen elementos que desfavorecen el proceso de formación integral del individuo (desde su nacimiento), debido a las carencias emocionales individuales que limitan la interacción, cuidado y/o protección hacia otro; lo cual, trae como consecuencias fragmentaciones suscitada de la conformación familiar, generando necesidades de entes, organismos, espacios e instituciones de cuidado que suplan una estructura familiar idónea para un sano desarrollo integral.

Dichas instituciones de cuidado se pueden conocer como estructuras donde se realizan tipificaciones recíprocas de acciones habitualizadas por un equipo diverso integrado por especialistas en área: legal, psicológica, trabajador social, consejerías, salud y educadores; donde niños, niñas y adolescentes en la misma situación de riesgo por lo general se le afecte su integridad como individuo en sociedad, en el cual se agrupan aislándolos de cierta manera del mundo externo por un tiempo determinado, que dependerá de su situación legal existente; es decir, comparten una especie de reclusión por medio de una rutina diaria administrativamente estipulada.

En el mismo orden, se deja ver que entre mayor sea el tiempo en estas instituciones puede condicionar positiva o negativamente su desarrollo psicológico y emocional, por tal motivo es de vital relevancia el estudio a los miembros encargados de este cuidado, con la finalidad de establecer una



estructura idónea en sus funciones, habilidades y responsabilidades, buscando la minimización de efectos negativos.

A nivel mundial se puede observar que la dependencia nacional como estatal son responsables y garante de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en materia de protección, ofrecen centros de cuidado en asistencia especializada en el momento de la vulneración de los derechos al infante por parte de sus progenitores y/o cuidadores. Dicha vulneración se genera cuando el cuidador parental no garantiza las condiciones básicas para un sano desarrollo; al respecto, lo establecido por UNICEF (2006) estima que más de ocho (8) millones de niños, niñas y adolescentes en el mundo viven institucionalizados. Además es responsabilidad de las instituciones de cuidado por medio de cada uno de sus trabajadores el sano desarrollo biológico, psicológico y espiritual de cada uno de ellos.

Podemos evidenciar como en la actualidad esta cifra va aumentando cada vez más, especialmente en Latinoamérica. Son pocos los estudios que han permitido conocer a fondo estas estadísticas como también las trascendencias de las instituciones de cuidado; sin embargo, Realf (2010) en su proyecto menciona que por medio de entrevistas a los NNA, expertos en el tema y cuidadores de las instituciones, como éstas en vez de garantizar un sano desarrollo cuartea el mismo, sea por limitaciones referente a la libertad, la expresión, la intimidad, entre otros aspecto propios del desarrollo evolutivo del ser humano.

De igual forma los mismos estudios reflejan por qué estos individuos sujetos a instituciones de cuidado presentan baja autoestima, sentimientos de soledad, incompreensión y aislamiento; resaltando la gran falla en estos sistemas, los cuales se deben estudiar y modificar previendo las secuelas en una sociedad pero no solo en las instituciones sino en el sistema judicial y de políticas públicas encargadas de los procesos de vinculación familiar, sea consanguínea o no.

A tales efecto, para Venezuela bajo una reforma establecida para el año 2011 a este tipo de instituciones, se focalizaron en función de modificar el sistema de protección buscando la desinstitucionalización de los niños, niñas y adolescentes (NNA) creando una figura de “La casa comunal de abrigo”; programa que desarrolla el Ministerio Popular para las Comunas, a objeto de garantizar la protección integral de los (NNA) desde el nacimiento hasta cumplir su mayoría de edad, cuando exista una razón de vulnerabilidad de derecho y deban ser retirados de su núcleo familiar o sean abandonados por los mismos es cuando se activan los mecanismos para su protección y son abordados de forma integral por un equipo multi e interdisciplinario de especialistas en diferentes áreas psicológica, social, salud, educativa y legal; sin embargo, de forma paralela se aborda la localización de familias de origen y/o extendida para ofrecer estrategias referentes a la protección y cuidado de los NNA para lograr una reinserción familiar.

Tomando en cuenta lo descrito por el Instituto Autónomo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescente IDENNA (2011) desde cada una de las entidades de atención, en pro de garantizar el sano desarrollo integral de los NNA explica y presenta un manual general de funcionamiento de cada uno de los trabajadores

adscritos a los diferentes programas; especificando las actividades que deben desempeñarse, vinculándose entre los equipo multidisciplinarios e interdisciplinarios, con la finalidad de establecer las pautas a seguir bajo la filosofía de los centros de atención al infante.

Haciendo referencia en el área de educación se puede decir que, dentro de las instituciones de cuidado, estas juegan un papel fundamental debido a que no solo abarca la parte académica; sino que realizan atención primaria al infante, orientado al cuidado y formación integral en el individuo, sustituyendo de alguna manera el modelamiento del círculo familiar y/o parental; de la misma manera se rompe con los paradigmas que los NNA traen consigo de las diversas situaciones de su realidad o situación de vida, tomando en consideración las vinculaciones afectivas que se desarrollan y los problemas que conlleva.

Precisando los distintos roles del educador que se desempeñan en el área educativa paralelamente a estos cumplen con una función que dependerá en gran medida de las necesidades, realidades y las acciones de acuerdo a las edades de los NNA que se encuentran a su cargo, siendo las más básicas el cuidado personal, la higiene, también es indispensable la formación en cuanto a la recreación, normativas de convivencia, instrucción en el desarrollo de la conducta y el comportamiento vinculándolo en su esencia como ser humano íntegro y sano.

Según Navarro (2006), considera gestionar los procesos comunicativos, donde los espacios grupales implican considerar los ámbitos y niveles de procesos que se dan dentro del sistema organizacional. Si cada uno de los individuos dentro de un grupo tiene definidas tanto sus responsabilidades como los roles, esto hará que su

desarrollo comunicacional sea flexible; sin embargo, si desde lo personal existen limitaciones al igual que el desconocimiento de tales procesos que afectará indistintamente sus actividades grupales y laborales.

Sabemos que la comunicación es de vital importancia para la sociedad y el ser humano. Rankin (1929) “En varias investigaciones concluyó que el 70% de las actividades humanas consciente se dedica a la comunicación.”, (p. 8) entonces podemos decir, que la comunicación es de vital importancia para la convivencia del ser humano y su comportamiento a nivel individual como organizacional, evitando con ello los conflictos y mejorando los niveles de satisfacción tanto personal como profesional.

Observando la casa abrigo como organización se evidencian conflictos laborales que surgen principalmente por los procesos comunicacionales existentes dentro de cada uno de los miembros que la presiden, desde la dirección, pasando por la coordinación y equipo multidisciplinario que generan las orientaciones y lineamientos al resto de los trabajadores que a su vez transfieren mediante la ejecución a la atención especializada de los NNA. No respetan los canales, elementos, sistemas y tipos de comunicación, no mantienen los lineamientos ni se evidencian medidas para este fin, interfiriendo con las pautas organizacionales específicas de la misión de la entidad.

Partiendo de lo antes descrito sobre los procesos comunicacionales, sesgándolo a la importancia que radica en el desarrollo evolutivo del ser humano, se obtiene información vital para el desarrollo psico-emocional y conductual del mismo, debido a la trasmisión de información referente a pensamientos, sentimientos e

ideas; son los NNA quienes por medio de sus cuidadores aprenden esta vital herramienta social e individual, por lo tanto si esta no se realiza de manera efectiva y eficaz puede generar diferentes conflictos en el individuo.

No solo basta sentir la necesidad de comunicarse, sino que es necesario que se transmita de forma efectiva y afectiva, reconociendo cada estructura informativa y los canales esenciales, juntos con los elementos y tipos de comunicación, internalizando la importancia y relevancia del manejo y articulación de los mismos. Así como lo plantea Arias (2011) “La generación en que se está viviendo está cambiando completamente el valor de la comunicación que en un pasado era tan enriquecida”. (p. 70) Como se evidencia desde las palabras escritas, el significado de las mismas y la introducción de nuevas palabras que ni siquiera está en los diccionarios. Se observan cómo se realizan por medio de un computador abordajes emocionales, conferencias; permitiendo la enseñanza de un proceso comunicacional olvidando que además de la observación es primordial el contacto desde la vivencia de la emoción.

Bajo esta perspectiva, las organizaciones y/o instituciones así como en la casa comunal de abrigo se ven afectadas por estas debilidades en los canales comunicacionales, debido a que los trabajadores arrastran sus carencias y hábitos inadecuados, interfiriendo con la efectividad y eficiencia de los objetivos que se pretenden alcanzar. Pues según (Reinsch y Lamar, 1996) “cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica a proceso comunicacional y al manejo de la información como parte medular del trabajo cotidiano”. (p.56 )

Principalmente en las instituciones educativas o de cuidado diario así como en una casa comunal de abrigo los educadores y personal institucional cumplen la función de padres y/o personas relevantes en el desarrollo conductual y emocional de los niños, niñas y adolescentes, recordando que estos tienden a reproducir las conductas por medio del modelamiento. Se puede decir, que la comunicación responde a principios individuales; es decir, el diálogo interno que posee el individuo reflejara la interacción de este con su entorno; es por ello que los trabajos enfocados en la comunicación se deben abordar desde lo interno del sujeto principalmente desde lo emocional.

Para integrar la comunicación de manera estratégica y efectiva es necesario que los equipos de trabajo de una institución identifiquen la importancia de cada uno de los roles que debe desempeñar. En una casa comunal de abrigo, los educadores comunitarios tiene un rol fundamental para que los objetivos de la institución se puedan alcanzar, desde la formación académica de los niños, niñas y adolescentes como el desarrollo psicológicos de los mismos, por medio del cuidado y la atención diaria; ante el hecho investigativo expuesto permite formular las siguientes interrogantes:

¿Cuáles serían los elementos intervinientes en el proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

¿Cuál será la relevancia de una intervención grupal para el mejoramiento en el proceso comunicacional en los educadores de una casa de abrigo?

¿Cómo podría diseñarse de un programa de intervención grupal sobre el proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo?

¿Qué efectos se obtendrían en la aplicación de un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicación en los educadores de una casa abrigo?

### **Objetivo de la investigación.**

#### Objetivo General

Determinar el efecto del programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

#### Objetivos específicos.

Diagnosticar los elementos intervinientes en el proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

Diseñar un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

Aplicar un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

Medir el efecto de un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

## **Justificación de la Investigación.**

Las casas abrigo surgen como medida preventiva de cuidado y resguardo de la integridad del NNA, las mismas forman un núcleo familiar transitorio, pero el cual es determinante para su supervivencia y desarrollo. En su haber esta un porcentaje clave para poder generar un cambio cognitivo y conductual en cada uno de los ellos, a su vez en sus trabajadores y el mundo entero, partiendo esencialmente de la comunicación de cada uno de sus miembros.

Son los educadores quienes se nutrirán principalmente de esta investigación desde un crecimiento personal, comunicacional y profesional pero no los más importantes; se busca generar un cambio desde cada uno de ellos para modificar y crear un ambiente distinto para los NNA de esta institución, quienes forjaran en unos años nuevas estructuras familiares y sociales. A medida que se logre implementar un cambio positivo en cada uno de los ellos, que por algún motivo pasan o permanecen en una casa de cuidado, se podrá aportar un grano de arena en la transformación de la sociedad en la cual se vive actualmente, siempre y cuanto parta de cada educador, inculcar desde la base, los valores, la responsabilidad y el respeto propio.

Siguiendo con lo antes descrito y partiendo de que son los educadores los beneficiarios de este estudio, su alcance será desde lo interno de ellos hasta lo externo que incluye el resto de los trabajadores de la casa abrigo, los familiares de estos y la comunidad; debido a que prestan servicio tanto dentro como fuera de la misma. Reconociendo que los NNA llegan a estas instituciones por las mismas fallas sociales y culturales que afectan el núcleo familiar y si se genera una



influencia en estos sistemas podríamos llegar a disminuir su índice de inclusión a este sistema.

La importancia de este proceso consiste en permitir que cada uno de los individuos mejore y alcance la transferencia de información de una a otra persona, de un área a otra; posibilitando el compartir e intercambiar ideas u opiniones, con el objeto de mejorar la ejecución de las distintas actividades necesarias para el funcionamiento productivo de la institución, tanto a nivel educativo, formativo hasta organizacional.

Por medio del programa en el ámbito institucional, se considera relevante en uso y la aplicación de los elementos de la comunicación pues permite a nivel individual, conocer e internalizar sus emociones para controlar y transmitir de forma asertiva y efectiva tanto los mensajes, los aprendizajes, las interrogantes las opiniones entre otros. Así mismo en la parte grupal alcanzar los objetivos planteados desde la institución como también establecer un sistema armónico laboral por medio de la comunicación efectiva de la información.

En función de lo antes descrito, se promueve en forma metodológica las bases técnicas de la dinámica de grupo desde un punto de vista científico. Igualmente para el trabajo comunicacional en futuras investigaciones que se desarrollen referente a esta temática, principalmente a las instituciones de cuidado debido a su importancia; ya que se encuentran inmersas en el desarrollo tanto emocional como conductual de los NNA a nivel nacional e internacional. Además la aplicación de este programa es provechoso para el progreso del ser

humano integral, activo, proactivo, porque en conjunto les permite conocer una amplia gama de aspectos sobre la comunicación.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los parámetros que argumentan el desarrollo del marco referencial del estudio, por su parte Arias (2006) establece que es el proceso en el cual la revisión documental, bibliografía, entre otros, con el objeto de recopilar información, ideas, posturas de los autores, conceptos y definiciones, que sirven de base y fundamento para la investigación por realizar.

#### **Bases teóricas.**

En relación a las teorías para tal efecto Arias (2006) establece que las bases argumentan el desarrollo y despliegue de conceptos, proposiciones que conforman estructura, sedimentan el punto de vista del autor o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los contenidos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas. A continuación se presentan la Teoría de los Procesos Comunicacionales de Berlo (1960) y la Teoría de Análisis Transaccional de Berne (1960).

#### Proceso comunicacional de Berlo (1960)

En el mismo orden de ideas el proceso comunicacional es considerado como el todo de la comunicación el cual Berlo (1960) rechaza “la posibilidad de que la naturaleza esté constituida por acontecimientos o componentes que puedan ser separados de otro hecho o componente”. Fomenta cinco habilidades verbales de la comunicación, las cuales son codificadoras como el hablar y el escribir,

decodificadoras como el leer y escuchar y la más importante de todas ya que depende el funcionamiento de las mencionadas anteriormente es la reflexión o el pensamiento.

La comunicación aparece en Berlo (1960) como un proceso que permite al ser humano crear, desarrollar y formular su posición en el ambiente y las relaciones que lo rodean. De este modo menciona que la comunicación es un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control, es una fortaleza que todo ser humano desarrolla a través del tiempo; de la misma manera pone en práctica de acuerdo a las relaciones, mediante los parámetros establecidos en los vínculos estrechados en sociedad.

Así mismo el autor reporta que la eficacia o fidelidad de la comunicación, no obstante, está sujeta a estrategias y no produce resultados ciertos, sino que puede estar abocada al fracaso, generalmente por incompatibilidad entre el propósito de quien emite y la disposición de quien recibe, la cual deduce a un proceso que indica darle significancia a las relaciones intra e interpersonales.

Ahora bien partiendo de allí expresa sobre la acción del proceso comunicacional, donde se atiene a las pautas clásicas de la acción comunicativa, con una posición emisora y una mediación; que transforma la intención de la fuente en mensaje el cual se transmite por un canal que debe ser decodificado para ser eficaz en la producción de comunicación sobre un receptor final. Berlo (1960) lo clasifica así:

*Fuente:* Constituye el origen, el punto de partida sensible a factores como las habilidades, el conocimiento, las actitudes y la posición socio-cultural; la relevancia de la fuente indica que puede surgir elementos o componentes intervinientes en el proceso comunicacional.

*Codificador:* Traduce a una clave el mensaje destinado a obtener la respuesta esperada. Supone habilidades de hablar y escribir; en este sentido las personas de acuerdo a su percepción reciben, codifican, comprenden, traducen de acuerdo al estado en que se encuentre el mensaje admitido desde su procesamiento.

*Mensaje:* Es el producto físico del emisor y su estructura debe estar compuesta por un código, un contenido y un tratamiento del mensaje. Permite conciliar la manera idónea que el mensaje debe ser construido (procesado mentalmente) antes de ser exteriorizado con la finalidad que no pierda su esencia al momento de proyectarlo.

*Canal:* Es el vehículo de transporte el cual habrá de dirigirse a uno de los sentidos o varios para su percepción. Implica la realización, cuidado, respeto, uniformidad, celeridad en función de conseguir un cumplimiento del proceso efectivo en la comunicación

*Receptor-Decodificador:* Es a quien se dirige el mensaje, la decodificación se refiere a las habilidades de leer y escuchar y comprender el mensaje que se quiso enviar. La decodificación de alguna manera resulta determinada por las actividades que el receptor guarde para sí mismo, hacia la fuente y hacia el contenido por su nivel de crecimiento del código. Al momento de recibir la

información en cuanto al rol de receptor es necesario, que el individuo decodifique exactamente el mensaje independientemente de sus procesos internos para evitar dañar el sistema comunicacional.

Debido a lo antes mencionado sobre los procesos comunicacionales y partiendo de que su principal autor establece que la intención del hombre es comunicar para influir intencionalmente a los demás, debemos afianzar el hecho de que para que esta comunicación sea eficiente y eficaz en los objetivos de la fuente debe estar consciente de lo que desea transmitir y como realizar el mismo. Ya que en reiteradas ocasiones se evidencia que los procesos de dicha comunicación están alterados generando conflicto en la interacción, donde Berlo la atribuye al desconocimiento de propósito de la comunicación y la mala interpretación del mensaje por parte del receptor.

Sin duda, este modelo permite exponer de distintas maneras por qué los mensajes no son recibidos de la misma manera por todos los receptores. Es de vital importancia comprender por qué ciertos factores pueden llegar a modificar la estructura y significado de un mensaje desde la comprensión e interpretación del mismo, dependiendo del tipo de público y de los objetivos planteados. Al conocer los factores que influyen en la toma de decisiones, preferencias, necesidades, emociones de cada uno de los integrantes inmersos en la comunicación, es más fácil crear un lazo de afinidad esencial en este tipo de institución para el bienestar no solo de los NNA, sino de la sociedad.

Ahora bien la comunicación en si no es un método de estudio necesita de unos elementos, sistemas, canales o procesos para su posterior estudio; específicamente en esta investigación se abarca desde lo general considerando que el proceso es cualquier fenómeno que presenta una continua modificación en un periodo de tiempo; es decir, no es estático, está en continuo movimiento influyendo y dependiendo uno del otro, sin tener definido ni su principio ni su fin. El objetivo fundamental de la comunicación según Berlo (1960) quien fundamentó esta teoría desde el enfoque de la psicología social, era “convertir al hombre con un agente efectivo que le permita alterar la relación que existe entre su organismo y su medio”, desde su interacción.

#### El análisis transaccional Berne (1961)

Es una teoría de la personalidad y de las relaciones humanas con una filosofía propia, la cual se aplica en la psicoterapia, el crecimiento y el cambio personal, grupal y organizacional en numerosos campos. Sus elementos se enuncian con un vocabulario sencillo y significativo inquiriendo principalmente su comprensión de los fenómenos. Se ocupa del dominio de los conflictos internos por medio del diagnóstico de los estados de la personalidad, desde su descontaminación, establecer delimitando las fronteras para lograr estabilizarlas, por medio del estado Adulto (el cual explicaremos más adelante) en situaciones de tensión.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, los estados del ego son estados de la mente reflejando sus patrones conductuales en respuesta a lo que ocurre en su naturaleza, sin tomar en cuenta los instintos, la cultura, el ánimo entre otras; es por ello, que se establece que los estados se mantienen cesantes en

uno de ellos (adulto) y en ciertas situaciones se manifiestan (padre, hijo). Anteriormente se consideraba que solo se podrían notar en conexiones específicas médicas pero luego se permitió concretar la hipótesis que en estados de vigilia también se exteriorizaban, pese a que no son reconocidos con facilidad pero si observados e identificados por un proceso terapéutico.

El autor Berne (1961) estableció y definió que tal como el cerebro y el cuerpo reaccionan de manera diferente a los estímulos que perciben, de la misma manera la personalidad en sus diferentes sistemas acciona de forma contraria dependiendo de lo observado y sentido, dependiendo de su función, conceptualizando los tres niveles: *la exteropsiquis* (padre) es cauteloso, sensato, con buen juicio al hablar de forma imitativa, busca implementar y reforzar las normas tomadas prestadas por las figuras relevantes de su infancia; *la meopsiquis* (adulto) se ocupa principalmente de transformar los estímulos en información procesando y archivando dichos informes sobre la base de la experiencia, desde un modo de sentir más estable emocional y conductualmente; *la arqueopsiquis* (hijo) tiende a reaccionar abruptamente con inconsistencias notablemente diferenciadas o distorsionadas.

Los tres aspectos de la personalidad son determinantes para la supervivencia, cada uno tiene el mismo derecho y respeto para una vida sana y productiva. El *Padre* es quien capacita al ser para actuar como cuidador y protector, permite realizar actividades triviales o rutinarias sin gastar mucha energía la igual que el tiempo. Desde el *Adulto* se analizan objetivamente las posibilidades de supervivencia en este mundo adverso y se establecen las pautas racionales de



conducta, siendo como ya lo hemos mencionado el regulador principal y vital. En el *Niño* residen la intuición, la creatividad, el impulso de placer. Puede llegar a ser la parte más valiosa de la personalidad, reconociendo que en muchos casos nos limitamos de él afectando nuestro equilibrio.

Así mismo en las organizaciones por medio del análisis transaccional en distintas actividades se logra que cada uno de los miembros del grupo comprenda los procesos de comunicaciones disfuncionales por medio de los cuales crean conflictos tanto inter como intrapersonales afectando el clima laboral, influenciados por los estados del yo que se forman en su desarrollo. Cuando los trabajadores están más conscientes de ello, pueden comunicarse de forma más efectiva en el trabajo expresando sus necesidades y comprendiendo las del otro para con ello identificar las necesidades al igual que trabajar y alcanzar los objetivos de la institución. Berne (1961), expresa que el análisis transaccional “proporciona a los participantes una mayor autonomía o control sobre su propio destino, incluyendo los elementos de espontaneidad, la intimidad y la conciencia”.

Por lo antes mencionado se debe reconocer y resaltar las fronteras existentes entre cada estado del ego; las cuales se delimitan una de la otra, como una entidad individual o estructura que se diferencia de cierto modo, pero en sus manifestaciones cada uno reacciona y se relaciona con el otro afectando su sentir y su accionar principalmente por su formación de niño-padre. Sus desplazamientos dependen de tres factores: la fuerza que actúan en cada uno, la permeabilidad de las fronteras y la catexis (energía) de los mismos; el balance de ellos determina la

sintomatología del individuo, generando conflictos a nivel comunicacional con su entorno.

La meta del AT es el control social, donde el Adulto retiene el poder, donde en el contacto con el otro, consciente o inconscientemente los estados posteriores quieren aparecer; es decir, es quien decide cuando dejar en libertad al niño/padre y cuando volver a limitar, logrando un pensamiento y un accionar acorde a la situación. Su mejor forma de aplicación es en grupo, aunque estas sean notoriamente más difíciles de presentar efectivamente y de seguir, buscando la reestructuración el cambio personal.

El análisis transaccional en la comunicación partiendo de su funcionabilidad, esta busca facilitar el análisis de las formas en que las personas interactúan entre sí, por medio de sus transacciones psicológicas, donde se logre una interacción de la personalidad, que esta surja y se fomente específicamente en la comunicación. El AT “se concentraba en las interacciones de unas personas con otras y el cambio de estas interacciones para la resolución de problemas emocionales” Berne (1961). El mismo en su filosofía y principios de su teoría expresaba:

Todos nacemos bien, todos nacemos príncipes y princesas. Todos tenemos un cierto potencial humano que podemos desarrollar. Yo soy responsable de mi vida y decido, para bien o para mal, lo que es bueno para mí y lo que hago con ella. Todo el mundo tiene la capacidad de pensar. La gente decide su historia y su destino, y estas decisiones se pueden cambiar. Es decir, todos podemos cambiar en pos de la autonomía y tenemos los recursos necesarios para hacerlo. El objetivo del cambio en el marco del AT es avanzar hacia la autonomía, la espontaneidad, la intimidad, la resolución de problemas en lugar de evasión o pasividad, la curación como un ideal, no limitarse a

hacer el progreso, el aprendizaje de nuevas opciones. (p. 45.)

Así mismo se puede considerar que las personas interfieren como agente influyente y en otras oportunidades como blanco de esas influencias y por medio de ellas se configuran nuestros afectos, creencias, actitudes, intenciones y conductas formando desde los inicios de la comunicación del ser humano (concepción) se esencia comunicativa. De allí la importancia del significado en resaltar los tipos de comunicación que se abarcan como pilar de esta investigación debido a su influencia no solo en el ser individual sino el efecto que el mismo representa para su entorno tanto laboral como familiar y social.

Otros conceptos de importancia para el análisis transaccional.

*Las caricias* siendo el reconocimiento que una persona le da a la otra son de vitalidad ya que sin ellas, dice Berne (1961), la "medula espinal se encogerá". Se comprobado que un bebe requiere constantemente de caricias físicas reales para mantenerse con vida, a medida que se van desarrollando disminuye su vitalidad sin embargo, surgen nuevas caricias de importancia como alabanza y expresiones de aprecio o como juicios negativos o devaluatorias; todas conforman al SER, sin poderse extinguir por completo porque el impacto para el ser humano seria patológico.

*Los Juegos* son un intercambio de caricias torcidas o ulteriores; es decir, son una serie recurrente de transacciones consecutivas con un principio, un centro y final, y un pago final una especie de ventaja oculta que motiva a los jugadores a participar.

El análisis transaccional desde la perspectiva de Berne (1961) es un estudio de la comunicación entre las personas, nos habla que existe una interacción social cuando un individuo genera una respuesta de quien previamente lo ha estimulado (estimulo - respuesta), sea verbal o no verbal, dicha interacción se puede dar de forma *complementarias* donde se habla por medio de un mismo estado del yo tanto el que estimulo como el que genera la respuesta; o *cruzada* donde se intercambian los estados alternando los mismos en el proceso comunicativo. Y *dobles* donde existe una intención aparente y una oculta al mismo tiempo, donde en ocasiones es de ambos pero de no ser así se evidencia una manipulación.

De igual forma Berne (1961) concretó que los individuos en una estructura de tiempo busca saciar impulsos o apetitos denominados como hambres básicas principales para poder alcanzar un bienestar psicológico, estas hablan de las estimulo desde los organismos, de reconocimiento de demandas de clases especiales de sensaciones y de estructura por las cuales tienen a convertirse en organizaciones; las cuales se atienden por estímulos táctiles o sociales, llevando por nombre caricias generando sensación de vitalidad y presencia en el otro.

### **Antecedentes de la investigación.**

En la revisión y estudio de literaturas relacionadas con el tema de comunicación desde sus distintos procesos, al igual que en las relaciones e influencias de individuos en el desarrollo comunicacional del otro, desde lo personal por medio de intervenciones grupales; se presentan continuación algunos estudios relacionándolos con las variables de esta investigación.

Da silva & Pernia (2016) refleja su investigación por medio de la intervención dirigida a mejorar la comunicación fluida y funcional del equipo técnico de una comunidad terapéutica. En ese sentido percibió los conflictos referentes a la comunicación, específicamente en la fluidez y la funcionabilidad de la misma de acuerdo al modelo de Satir (1980); por lo que sus objetivos se enmarcan en el diseño, aplicación y evaluación de la intervención sobre la variable. Se trató de una investigación cuasiexperimental, con un grupo de 21 miembros, por medio del análisis transaccional en el que logró incrementar las respuestas fluidas y la comunicación funcional en los participantes. Afianzando la importancia de las intervenciones grupales en el proceso comunicacional, específicamente en la fluidez de la misma.

Esta investigación representa un aporte desde la influencia que ejerce la comunicación en las intervenciones grupales a nivel terapéutico desde la fluidez de la misma en cada uno de los participantes para el alcance de sus objetivos.

Ramírez (2011) En una investigación titulada “Programa de intervención grupal sobre la comunicación afectiva y efectiva en la empresa producciones grupos médicos PD C.A. Reflejó por medio del diagnóstico las carencias de la comunicación que impiden la fluidez en las relaciones interpersonales e intrapersonales, determinando el efecto de un programa de intervención desde el modelo gestáltico de Perls (1952). Dicha investigación se realizó por medio de una escala descriptiva bajo cuatro alternativas de pre test y post test donde se

pudo evidenciar un incremento en las mejoras de las relaciones interpersonales arrojando un parámetro 85% de efectividad.

Los hallazgos de esta investigación demuestran la apertura, posibilidad y efectividad de un programa de intervención desde la variable de la comunicación desde la eficacia y eficiencia de la misma desde lo inter e intra personal en cada uno de los participantes, aspecto que se considere vital en la transformación del individuo.

Muñoz (2011) En su intervención dirigida a modificar la comunicación en el personal de la fundación amigos del niño con cáncer- Zulia. Su objetivo general lo dirigió en determinar los efectos del programa en la modificación de la comunicación bajo un enfoque de inteligencia emocional, identificando la comunicación del grupo, para diseñar el plan estratégico para alcanzar la transformación. Dicha investigación basó en un estudio experimental de campo, por medio de pre y port test, integrado por 16 individuos; logro evidenciar que la comunicación es esencial para articular los procesos organizacionales, mejorar la productividad y generar transformaciones permanentes en los individuos haciendo énfasis en la importancia de internalizar y comunicar efectivamente las emociones.

En dicho estudio es considerado pertinente a efectos de las estrategias establecidas en la comunicación desde las emociones siendo principalmente enfocado en el personal encargado del cuidado de los niños y niñas de una fundación, donde el amor, el cariño, el miedo y el dolor son parte del día a día al igual que los niños en las entidades de atención de las casa abrigos, por tal motivo

enlazar la comunicación con las emociones es de vital importancia para alcanzar el objetivo planteado en la investigación.

Schüssler y Stoltz (2010) en otra investigación informativa “El papel del educador social con adolescentes en situación de vulnerabilidad social albergados en una ONG” concluye, por lo tanto, que los datos del estudio sobre el papel del educador social de la ONG, son importantes para que estos y otros profesionales de esta área sean formados para desempeñar no solo el papel de un educador, sino el de un mediador en la construcción de valores. Refleja en esta investigación la importancia de abordar estos espacios de crianza un tanto paradójica, mostrando a su vez las relaciones de los educadores con el desarrollo psicológico y conductual de los niños, niñas y adolescentes y su modelamiento donde los procesos comunicacionales son determinantes.

Las manifestaciones descritos en el párrafo anterior se relación con la presente investigación porque a través de la intervención grupal de los educadores o personal de cuidado de lo niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo, tiene un papel fundamental en el desarrollo psicoemocional de los mismos y su importancia en el modelamiento conductual y emocional, no solo a nivel comunicacional sino social.

### **Referentes conceptuales.**

En esta parte del trabajo de investigación, se plasma el significado de conceptos importantes y significativos para el estudio y planificación del programa, dejando un amplio concepto en su desarrollo informativo.

El Ser Humano y sus Interacciones.

Partiendo de lo descrito desde la psicología social que según Allport (1968) hace énfasis que las acciones de los individuos surgen de diversos ángulos entre los cuales proceso en un estudio científico acerca de las manifestaciones de comportamiento de carácter situacional suscitadas por la interacción de una persona con otras personas o por la mera expectativa de tal interacción,

El referido autor, establece que los procesos internos en los individuos de acuerdo a los estados, comportamientos, acciones, que influyen en las interacciones con los demás, a la par los vínculos que se desarrollan de acuerdo a las manifestaciones, expresiones, sensaciones y emociones que emergen de un trabajo recursivo y recíproco que permite valorar la esencia del ser humano.

Se abarca la comunicación desde la psicología social debido a sus bases científicas con la importancia y relevancia de esta, para cada uno de los individuos que conforman la sociedad. Es concebida como un fenómeno simultáneamente individual y social; es decir, se construye desde lo individual para el otro o para entrelazarlo a él con el otro, tiene una esencia fundamentalmente social, por lo que el centro de la reflexión sobre la comunicación no es tanto el individuo sino la relación que se genera en ella

La comunicación en diversas conceptualizaciones.

Los orígenes de la comunicación radican en el lenguaje o sistemas los cuales se pierden en las nieblas de la prehistoria, pero las conjeturas más fundamentadas científicamente sugieren que nuestros antepasados eran animales que vivían en



pequeñas manadas hace unos millones de años; lo cual apunta que existía un sistema de organización y esquema social para una sana convivencia, al igual que reconocer las amenazas que pusieran en riesgo su vida, transmitiendo de generación en generación este preciado sistema. M.L. De Fleur, (1982) indica que los primeros seres humanos fueron probablemente tan dependientes de la comunicación, para mantener su estructura social y para socializar a los jóvenes, como nosotros los somos hoy en día.

Para Paoli (1986) la comunicación se entiende como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado. En tal sentido, la Real Academia de la Lengua Española (2005) refiere que la comunicación es una palabra que proviene del latín *communicationis* y se define como el trato o efecto de comunicar así como la transmisión de señales mediante un código común entre un emisor y un receptor. En conclusión podemos decir que la comunicación es un proceso bilateral en donde se intercambian ideas, pensamientos y sentimientos interrelacionándose entre dos o más personas.

Para lograr dicho proceso se debe considerar *los tipos de comunicación*, el oral siendo el más primitivo y el que ha evolucionado desde el lenguaje no articulado (gritos, silbidos, llantos y risas) como el articulado donde se estructuran los sonidos que dan lugar a sílabas, oraciones y palabras. El escrito donde se utiliza un código lingüístico usando la gráfica de símbolos. Y el no verbal en el que encontramos el lenguaje corporal e icónico como principal fuente de información y transmisor del mensaje. Asumiendo los aportes de Berlo (1960)

enuncia una serie de componentes que favorecen o desfavorecen el proceso de comunicación:

En cuanto a otros aspectos de la comunicación, existen *barreras comunicacionales*; es decir, paredes que interrumpen o rompen los canales y por ende afectan la recepción de los mensajes, entre ellas tenemos las barreras psicológicas donde la actitud interfiere en el receptor o en el emisor. La barrera semántica donde interfiere el estudio de la palabra como el dialecto, idiomas y/o señas. Las ambientales refiriéndose a las condiciones estructurales donde se lleva a cabo la comunicación. Y las fisiológicas refiriéndose a las dificultades o impedimentos físicos del receptor y emisor.

Así mismo *La comunicación efectiva*, es disponer de habilidades y técnicas específicas que permitan una mejor y buena interacción con el otro alcanzando una excelente relación personal, familiar, laboral y social, interfiriendo de igual forma en la resolución de conflictos diariamente por medio de la confianza y con un adecuado comportamiento referente a la actitud. Para ello debemos tener en cuenta que la comunicación efectiva es algo que se aprende y se desarrolla por medio de la práctica, la intención y la motivación que tenga de desarrollarla

Además, para lograr una comunicación efectiva según García (2014) se requieren una serie de elementos como el escuchar bien, entender a los demás, comprender cada uno de los procesos comunicacionales; la relaciones e interacciones que esta forma, el comunicarnos de forma consistente, tener y mostrar claridad en la información percibida y reflejada, ser empático,

comprensible, control emocional y practicar a diario para así perfeccionar los canales y sistemas comunicacionales.

En este mismo orden y dirección el arte de *la comunicación afectiva* es la enseñanza que se adquiere y se desarrolla fundamentalmente en el núcleo familiar por los progenitores, abuelos o personas adultas significativas, seguido o influenciado por las instituciones educativas por medio de los docentes, con quienes pasamos gran parte del tiempo en el desarrollo; que posteriormente se transforman, interiorizan y afianzan por medio de los vínculos laborales y afectivos a lo largo de nuestra vida adulta; es decir, el cómo aprendamos los procesos comunicacionales en nuestro desarrollo influirá en nuestro desempeño laboral, social y familiar, interfiriendo en las percepciones de la información suministrada, en donde la autoestima seguridad, empatía determinan la existencia o resolución del conflicto en las relaciones.

Partiendo de ello mencionamos a Malicot (1952) para quien la comunicación es el movimiento constante y liberación determinante del pensamiento; la cual se realiza por tres niveles: *El unidimensional* que se realiza consigo mismo permitiendo el pensar e imaginar, reflexionando en búsqueda de respuestas o escribiendo desde el interior para uno mismo. *El bidimensional* donde interfiere el otro, se desarrolla los pensamientos englobando una actitud creativa que permita un dialogo formando una interacción. Y *el tridimensional* que refleja el individuo con el otro, su contexto y el medio; es decir, va más allá de las capacidades meramente humanas, donde se emplea tecnología permitiendo una interacción pero influenciada y podría decirse predeterminada.

## El Grupo y Dinámica Grupal.

Se entiende que un grupo Riviere (1977) es un conjunto restringido de personas que se encuentran constantemente en espacio temporales, por medio del cual su representación interna y su enlace e interacción con la externa proponen una forma implícita y explícita una tarea para el alcanza de un objetivo o fin a través de complejos mecanismos de asunción y adjudicación de roles.

Muchos autores como Riviere, Robins Durkheim diferencian la conceptualización de grupo por sus variables de forma particular, principalmente por la interdependencia de sus miembros, algunos quienes se influyen mutuamente por la interacción; otros basados en la identidad, aspectos perceptivos y/o cognitivos, siendo diferenciados de otros; dicha interacción es reciproca distinguiéndola de otros que son agregados. Se puede concretar como que un grupo es una conglomeración de individuos con aspectos y objetivos similares, definiendo roles para su comunicación satisfaciendo necesidades individuales y colectivas.

La psicoterapia de grupo centra su trabajo en la relación e interacción interna del ser humano abordando conflictos de forma grupal, mejorando su habilidades de afrontamiento en actividades o situaciones cotidianas, identificar y reflexionar aspectos emocionales, estimulando el desarrollo personal, comunicación, profesional y social del ser humano; por medio de un grupo terapéutico se logra minimizarlas defensas desarrolladas de forma inconsciente. Otro factor importante en las intervenciones grupales a las que llegaron expertos fue que en grupos se recoge información sobre el plan personal de vida con más rapidez que en la

terapia individual y en algunas ocasiones la identificación del signo es más efectiva descargando el síntoma.

En la intervención grupal se considera que dentro de los grupos se dan varias características para que este funcione en su totalidad. Se tiene una persona como encargado y coordinador, que debe facilitar a los miembros del grupo la expresión de sus sentimientos, pensamientos y emociones, y debe ayudar a crear un clima psicológico de seguridad donde se genera un ambiente de libertad, y de confianza, entre los participantes, para alcanzar un fin terapéutico. Dicho encuentro tiene ventajas y desventajas como cualquier otra actividad biopsicosocial, pero dentro sus mayores ventajas y beneficios, se encuentra el hecho de que los participantes identifican que no están solos en cuanto a sus conflictos, pensamientos y estilos de vida, se genera un placebo de seguridad y acompañamiento.

### **Cuadro N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

*Objetivo General:* Determinar el efecto del programa de intervención para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores en una casa abrigo.

<b>Obj. Especifico</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Definición de variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumentos</b>
Diagnosticar los elementos interviniente en el proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.	Comunicación	Es un proceso que permite al ser humano crear, desarrollar y formular su posición en el ambiente y las relaciones que lo rodean.	Elementos o factores de la comunicación	Comunicación efectiva y asertiva Comunicación inter e intrapersonales Flujo y vías de la comunicación Comunicación verbal y no verbal	Observación no participante. Actividad participativa. Entrevista no estructurada.

Elaborado por: Vilar (2016).

## Cuadro N° 1 (Continuación) OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

*Objetivo General:* Determinar el efecto del programa de intervención para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.

<b>Obj. Especifico</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición de variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumentos</b>
Diseñar un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo	Programa de intervención	Conjunto de acciones sistemáticas, planificadas, basadas en necesidades identificadas y orientadas a una meta, con respuestas a esas necesidades con una teoría que lo sustente. (Rodríguez Espinar y col., 1990)	Estructura del programa	Descripción del programa	Esquema de presentación
Aplicar un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo.	Programa de intervención grupal.	Conjunto de acciones sistemáticas, planificadas, basadas en necesidades identificadas y orientadas a una meta, con respuestas a esas necesidades con una teoría que lo sustente. (Rodríguez Espinar y col., 1990)	Programación de actividades	Manual de facilitador.	Taller Técnicas de A.T Cuestionario de evaluación
Medir el efecto de un programa de intervención grupal para el mejoramiento del proceso comunicacional en los educadores de una casa abrigo	Programa de intervención grupal	Conjunto de acciones sistemáticas, planificadas, basadas en necesidades identificadas y orientadas a una meta, con respuestas a esas necesidades con una teoría que lo sustente. (Rodríguez Espinar y col., 1990)	Optimizar el proceso de comunicación	Estilos de comunicación (asertivo, agresivo, pasivo) Comunicación inter e intrapersonal. Elementos (Mensaje, emisor y receptor) Comunicación verbal y no verbal	Cuestionario de comunicación Pre test y pos test

Elaborado por: Vilar (2017)

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, se describe el paradigma adoptado, el tipo de investigación desarrollada, el diseño, la población objeto de estudio, así como las técnicas e instrumentos diseñados para la recolección de datos debidamente validados, para con ello describir los procesos de comunicación en los educadores de una casa de acogida.

#### **Naturaleza de la investigación**

Las investigaciones surgen, en el momento en que se identifica una problemática y se quiere obtener una solución por medio de un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico los cuales permiten describir un nuevo conocimiento humano dando una perspectiva diferente que transforma un problema.

En este sentido Hernández (2003) define la investigación como la recolección de análisis y datos, que permite en la investigación responder preguntas y sustentar hipótesis de acuerdo a la medición numérica, a su vez comprobar con el uso frecuente de la estadística que teniendo acceso al significado y a sus limitaciones de forma exacta de donde se origina la problemática. Dicho procedimiento lo expone desde la naturaleza cuantitativa; la cual, permite examinar los datos de manera científica o más específicamente de forma numérica por medio de herramientas del campo estadístico.

Del mismo modo tomando en cuenta que no existe una realidad absoluta sino múltiples realidades que se interrelacionan entre sí, dando un sentido y una validez a las

intervenciones, se resalta que en esta investigación cuantitativa se reconoce como encontrar, predecir y explicar fenómenos sin la intervención de las creencias o valores del investigador reforzando la objetividad en dicho proceso. Reflejado en lo expuesto por Hernández (2007) desde el paradigma cuantitativo como secuencial y probatorio; es decir, cada etapa precede a la siguiente en un orden metódicamente estandarizado.

### **Tipo y diseño de la investigación**

El tipo de investigación es experimental bajo condiciones creadas por el investigador, desde el control de las variables, con un diseño pre-experimental debido a que se realiza con un solo grupo, tanto en el pre test como el post test; es decir, son diseños de un solo grupo desde principio a fin, en el que se utiliza un mínimo grado de control sobre los sujetos, en los cuales se aplicó una prueba inicial, un abordaje para luego culminar con una nueva evaluación posterior a la intervención, permitiendo verificar los resultados o efectos de la misma. Hernández, Fernández y Baptista. (2006)

### **Población y muestra**

En una investigación las estadísticas no tienen validez sino se relacionan o delimitan al contexto donde se trabajan, de allí la importancia de observar por medio de un análisis la población que interviene para comprender el significado de la investigación. En tal sentido Wisgodsky (2011) define *la población* como el conjunto total de personas, objetos o medidas que las cuales poseen elementos similares observables en un momento y lugar determinado.



Desde allí ahora se puede definir la muestra refiriéndonos al mismo autor quien la define como el subconjunto determinante y representativo de la población, puede ser aleatoria siendo la escogencia al azar, estratificada donde su escogencia se especifica dependiendo de la variable a investigar siendo proporcional a la población, como último tenemos a la sistemática cuando se establece un patrón de selección.

En tal sentido, para la presente investigación, la población seleccionada de treinta y cinco (35) individuos, conformada por una coordinación, equipo multidisciplinario, personal de mantenimiento, vigilancia, cocina y educadores comunitarios de las instituciones de cuidado del municipio Guacara, entre hombres y mujeres de 24 hasta 60 años. Se tomó en consideración a los educadores por ser quienes tienen de forma directa el cuidado de los niños, niñas y adolescentes y por medio de los cuales podría generar un cambio poblacional en la organización desde los procesos de comunicaciones que manejan ellos con el resto del personal.

Ante las definiciones de población y muestra, el grupo a intervenir fue seleccionado por el muestreo aleatorio intencional con un criterio de participación voluntaria, definiendo la conformación por ocho (8) educadores la cual representa a una población de la organización desde una muestra representativa e intencionada para dar validez a las hipótesis planteadas.

### **Procedimiento de la investigación.**

En este punto se pretende desglosar los distintos procedimientos a los que serán sometidos los datos que se adquieran dentro de la investigación, definiendo las técnicas

lógicas o estadísticas que serán utilizadas para interpretar lo que revelan los datos recolectados Arias (2006); es decir, en el procedimiento de recolección de datos donde se refleja el análisis del autor antes mencionado, especifica paso a paso los elementos que se llevaran a cabo dentro del proyecto para la recolección de la información durante la fase diagnóstica.

En el presente estudio se utilizó desde el primer momento la observación de forma directa en su ambiente laboral, a partir de lo incógnito sin evidenciar las necesidades ni las estrategias, se enfocó la atención partiendo de lo individual, hasta lo colectivo. Dicha observación se registró desde cada uno de los roles y contextos que desempeñan los educadores, inmiscuyéndose el investigador en las tareas, como apoyo, permitiendo crear un clima de confianza entre los miembros.

Una vez realizadas las observaciones por un par de semanas en los distintos horarios y grupos de trabajo se focalizó una posible variable para la investigación, referente a la comunicación; sin embargo, se quiso reforzar en una observación durante las reuniones de educadores con el equipo multidisciplinario de la entidad de atención, fortaleciendo la investigación y al mismo tiempo profundizando aún más la variable. La observación que se utilizó en este segundo espacio fue la participativa, generando situaciones que afirmaran la variable a estudiar, e visualizando la interacción de cada uno de los individuos desde lo personal a lo grupal.

Partiendo de las observaciones realizadas, se determinó la relevancia de utilizar la entrevista a miembros claves de la organización (psicólogo y coordinador de entidad), dicho instrumento fue semi-estructurado implementado de manera individual durante la

jornada laboral, sin conocimiento de los miembros participantes. Seguidamente se realizó una entrevista informal a ciertos educadores en diferentes turnos donde pudieran expresar su sentir junto a las creencias dentro de sus roles, los cuales les gustaría reforzar o transformar con el fin de mejorar el clima laboral dando sus necesidades desde lo individual abarcando lo colectivo

Por último se aplicaron ciertas actividades participativas como reforzadores de las reuniones grupales, sin un fin precisado solo el de compartir y divertirse, con el objetivo de evidenciar conductas propias del individuo; a la vez observar su relación con el grupo de trabajo para terminar de confirmar o consolidar las variables a estudiar en la investigación.

### **Técnicas e Instrumentos de la investigación.**

Las técnicas de investigación son definidas por Hernández (2010) desde la etiología como significado propio del arte, es el cómo de la investigación, lo táctico. La técnica estructura de forma particular la aplicación del método, guiando la recolección junto al proceso de cada uno de los datos obtenidos, representando el apoyo para el investigador dar forma, validez y resultado a una investigación. Dichas técnicas son: *Intencionales* permitiendo la recolección y el registro de datos para la construcción de instrumentos metodológicos que puedan aplicarse al fin del estudio para obtener el resultado. *Analíticas*, determinantes para la escogencia de las clases y tipos de medición que permiten analizar cada uno de esos datos.

Por otro lado Bests (1973), Ruiz (2002) entre otros, hacen referencia a que los instrumentos de investigación son procedimientos sistemáticos y estandarizados que dan paso a la observación de la conducta humana, las cuales facilitan la comprobación o no de hipótesis dentro de una investigación; pueden ser descritos o cuantificados de forma diferente, apropiándolo para ciertas fuentes que arrojen la forma más efectiva y eficaz de utilizarlas. Partiendo de ello se detalla cada una de las técnicas e instrumentos utilizados dentro de la investigación.

### *La observación.*

Podemos entenderla como un proceso atencional hacia una determinada conducta o situación, las cuales se pueden manipular con el fin de sintetizarla para el fin de la investigación. En la investigación la observación se aplicó en distintas oportunidades para ampliar las situaciones dentro del ambiente laboral. La observación es considerada una técnica antigua como la humanidad, por medio del cual el individuo capta e identifica la realidad que lo rodea donde la aprecia, organiza y transforma desde el uso sistemático de los sentidos para la búsqueda de una solución o respuesta permitiendo la conformación del proyecto. Sabino (1992).

La observación directa desde un procedimiento científico es intencionada al grupo de educadores de una casa abrigo ya que se propone en relación a los hechos para ser someterlos a perspectivas teológicas, ilustrada debido a provenir de un conocimiento del ser por una forma teórica, selectiva por su discriminación de los hechos de ser educadores delimitándolos a los importante para la investigación, e interpretativa desde su análisis o descripción de lo observado en cada una de las actividades grupales

realizadas. Dichas observaciones se realizaron en distintas oportunidades, como en sus rutinas diarias a los diferentes grupos de trabajo, en reuniones grupales con el resto de personal y equipo multidisciplinario, al igual que actividades grupales establecidas por el investigador.

### *La entrevista.*

Tanto el entrevistar como la entrevista en sí, son esencia de la comunicación dentro de la investigación para obtener una variedad de realidades; es decir, se considera un instrumento de precisión para la recolección de datos, la cual se fundamenta en la interacción social. Sabino (1992). El investigador formula preguntas a individuos de la población que puedan generar aportes de interés para la formulación del problema y la resolución del mismo, dichas preguntas son presentadas desde un diálogo de investigador y fuente.

La mayor ventaja que se pudo conseguir en las entrevistas que se realizaron para conocer la realidad de cada uno de ellos en cuanto a desarrollo laboral fue que los mismos actores (educadores, equipo multidisciplinario y coordinación) cuentan sus perspectivas desde el sentir, accionar y desear, lo cual es difícil de identificar por medio de una observación. La entrevista se dio de dos formas: Estructurada donde se realizaron preguntas de forma sistemática y secuencial, conociendo un poco las metodologías de trabajo, fortalezas y debilidades de los diferentes grupos mientras que la semiestructurada permitirá mayor libertad en la formulación de las preguntas, dando espacio a nuevas preguntas a medida que se desarrolla el diálogo, las cuales mostraron diversas variables que afectan el ambiente laboral en el alcance de sus objetivos.

### *El cuestionario.*

Se denomina cuestionario a un instrumento de preguntas abiertas que se relacionan con la investigación específicamente con la variable, que en este caso es la comunicación permitiendo obtener determinada información sobre como los participantes ven la comunicación en su ámbito laboral y la importancia de ello para el alcance de sus objetivos personales y grupales. Son preguntas estructuradas de forma abierta la cual puede requerir poco tiempo en la recaudación de la información de forma escrita, por medio de un actor dentro de la investigación.

Su principal desventaja puede el ser propensa a las respuestas ajenas a la realidad, por resistencias o saboteos, al igual que pueden ser entendidas o comprendidas de diferentes formas dificultando su tabulación. Por tal motivo las preguntas deben ser claras precisas sin sugerir la respuesta. Dichas preguntas fueron realizadas por el investigador, realizada a algunos miembros de la institución (educadores), la cual permitió conocer un poco más la valoración que tienen los miembros del grupo en cuanto a pensamientos y necesidades a nivel comunicacional.

### **Técnicas de análisis.**

Desde el análisis de los datos, por Hurtado (2010), una vez obtenido los datos cualitativos y cuantitativos de la variable a estudiar, fue necesario analizarlos desde su significado por medio de objetivos planteados en la investigación, por medio de técnicas implementadas para tal fin. En la presente investigación se realizó por medio de la aplicación del cuestionario de comunicación de Zerpa (1995) en la modalidad de pre-

test y post-test y su análisis será por medio de la media aritmética, con la suma de todos los valores de una serie o distribución dividiéndolo por la cantidad de datos contemplados en la misma serie, el cociente resultante es el promedio.

Se tomó el instrumento de Zerpa (1995) quien busca evaluar los niveles de asertividad en cuanto a los tipos, estilos y elementos utilizados en la comunicación, se realizaron modificaciones por parte del investigador, adaptando las preguntas al ámbito laboral pero sin modificar el fin de las respuestas. Se abordara desde la coeficiencia alfa de Cronbach.

Por medio de lo antes mencionado existe el cálculo de la media la cual se realiza con la suma de todos los valores de una serie dividiéndolos por la cantidad de los datos contemplándolos en la serie, el cociente resultante es el promedio. Asimismo, la interpretación de la media aritmética se logra en función de su definición. Teniendo como resultado el incremento de los valores, evidenciando la efectividad del programa de intervención.

El análisis de la información se realizó en primer orden desde lo cualitativo, donde se categorizaran y tabularan los datos obtenidos en las técnica que se aplicó , recolectando la información con cada significado para organizarla y estructurarla por tópicos similares o repeticiones, que permitan facilitar el análisis de los mismos; mientras que en segundo análisis se hace referencia del cruce dialéctico de todo los reseñas categorizadas por medio de los instrumentos y procedimientos que correspondan Cisterna (2005).

Desde el mismo orden de ideas pero refiriéndonos al ámbito cuantitativo, luego de precisar cada una de las variables que se destacaran por las técnicas aplicadas, se procede a ejecutar una distribución de frecuencia de los datos; donde se involucra la organización o estructura de los resultados según la conformación de sus categorías, las cuales se reflejan en este caso por medio de tablas por cada una de las técnicas e instrumentos, recurriendo a las medidas de tendencia central en cada una, ubicando los valores de porcentaje mayor; obteniendo la variable de mayor poder para ser estudiada



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO**

A continuación, en el presente capítulo, se describen los resultados que sustentan el diagnóstico obtenido en los Educadores comunitarios de la casa abrigo, contemplando asimismo los instrumentos utilizados. Tomando en consideración que dicho procedimiento permitió precisar la realidad de la situación y elegir las acciones que darán la efectividad de la misma, con la finalidad de lograr que los participantes internalicen de manera consciente el uso adecuado de los procesos comunicacionales.

En esta investigación la primera acción fue la de seleccionar a un grupo y sus informantes claves partiendo de criterios específicos, se aplica las técnicas e instrumentos establecidos considerándolos los más pertinentes a la situación, realizando su análisis e interpretación de la información según la metodología aplicada en la dinámica grupal determinando y fundamentando su análisis concibiendo las variables inmersas. A continuación se detalla tanto el proceso como el producto adquirido:

#### **Métodos de recolección de la información**

Instrumentos, técnicas y procedimientos para recabar la información.

Dentro de los métodos utilizados para la recolección de la información, a través de los medios investigados, se puede expresar las siguientes técnicas planteadas en orden estructural: la Observación directa a nivel laboral y en reuniones de equipo, una entrevista no estructurada y, actividades libres especificadas; cada una de ellas aplicada

según su metodología y registradas adecuadamente para su posterior análisis e interpretación.

Se utiliza la observación directa no participante en el ámbito laboral, específicamente para el contacto e interacción con los niños, niñas y adolescentes, en cuanto a la relación junto con la convivencia con sus compañeros, supervisores y resto de personas que laboran dentro y fuera de la institución. En la realización de actividades establecidas y reuniones grupales específicas, se empleó un diario de campo para su registro. Por ser el investigador agente común dentro del ámbito laboral, todo esto, facilitó la observación sin que esta afectara o alterara la situación real y/o los sujetos de estudio.

Se llevó a cabo una entrevista al informante clave para conocer las dinámicas laborales, suministrando información adicional del grupo junto con sus debilidades, fortalezas y oportunidades de mejoras. Este informante, tiene más de tres años conociendo a la mayoría de los educadores que ahí laboran, con mayor amplitud pudo permitir conocer y adentrar un poco a más en el proceso de este programa, siendo de esta manera, una pieza importante, destacando que éste es quien realiza la selección del nuevo personal. En el mismo ámbito y para conocer en detalle las dinámicas de trabajo se realizó un conversatorio espontáneo con la intención de verificar de manera precisa la información, con el equipo multidisciplinario de la entidad de atención, complementando así la información recabada y ampliando las opiniones, puntos de vistas está vez haciendo participe a la población.

De igual forma, se realizó una actividad grupal, donde se tomaron datos de las conductas y relaciones entre los miembros del grupo junto con las estrategias que utilizaban para alcanzar los objetivos propuesto en dichas actividades, como resolvían conflictos y accionaban de forma individual o colectiva. De la misma manera se registró las debilidades y fortalezas dentro de las funciones laborales relacionadas con sus objetivos y la relación con los NNA dentro como fuera de la institución; es decir, paseos, salidas, actividades académicas, entre otras.

#### Criterios para la selección de los informantes

Se tomó en consideración los siguientes criterios para la selección del informante clave: cargo que ocupa, conocimiento de las metodologías de trabajo, tiempo laborando en la institución, funciones que desempeña, relación con los educadores y funciones de los mismos.

#### Criterios para la selección del grupo

Se escogieron a los educadores comunitarios por su importancia y función en relación con el desarrollo psico-emocional, social, académico y conductual de los niños, niñas y adolescentes que hacen vida en la institución, por el tiempo que así lo requiera. Siendo estos modelos constantes y significantes para esta población infantil vulnerada con necesidades especiales, resaltando que la función que el educador comunitario en estas instituciones que ejerce va más allá de lo pedagógico. Estableciendo la relevancia necesaria, ya que la puesta en práctica de manera consciente permite que el proceso comunicacional juegue un papel fundamental, en el alcance de un sano desarrollo.

## **Resultados**

### Descripción del grupo foco

En este sentido el grupo se conformó hace aproximadamente cinco (5) años, con reestructuraciones constantes, de personal que sale y entra uno nuevo, con una adecuación de funciones desde hace tres (3) años, cuando una unidad de atención integral es unificada en el espacio. Está conformada por veintidós (22) educadores en su mayoría mujeres con la excepción de un caballero en edades comprendidas de 28 a 58 años de edad.

En cuanto al grupo de los educadores comunitarios de una Casa abrigo inmersos en las funciones establecidas para el cargo, representan un grupo formal, según Korman (1992) quien lo define como una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores con el propósito de discutir y elaborar, desde la experiencia de cada uno de ellos, una temática o hecho social que es el objetivo de la investigación, cuya función es cumplir con varios propósitos en común, adscritos a una institución. La creación de este grupo en particular fue realizado dependiendo de sus competencias para cubrir con las necesidades especiales de los niños, niñas y adolescentes en situaciones especiales que ameriten un cuidado único y global; como se ha explicado con anterioridad.

En referencia a la etapa evolutiva en la que se encuentra el grupo, se puede definir que está inmersa en dos etapas ya que ha sufrido en los últimos meses cambios constantes en sus integrantes, como en las cargas laborales que interfirieron con sus

cotidianidad. Según Tuckman, (1965), las etapas serian: confrontación por la inclusión y abandono de algunos miembros, pero a su vez normalización debido al tiempo de algunos miembros del grupo que direccionan cada una de las funciones y lineamientos establecidos dentro y fuera de las actividades laborales.

Los educadores desde las funciones que los caracterizan iniciaron como grupo formal hace cuatro años aproximadamente, y desde allí has sufrido modificaciones, desde el cambio de personal, como la unificación de otras funciones por integración de otra entidad de atención en los mismos espacios que amerito absorción de funciones adicionales hace dos años aproximadamente. Actualmente el grupo (población) está conformado por veinte educadores con diferentes turnos alternados cada tres meses. Con edades comprendidas de veintiocho a cincuenta y ocho años, la mayoría son mujeres exceptuando por un varón debido a que la institución está delimitada a niñas y adolescentes femeninas, pero en la actualidad están niños adscritos al programa.

El investigador comenzó con ellos a interactuar como apoyo pedagógico desde los inicios de la institución en el año 2013, luego paso a ser parte del equipo multidisciplinario, generando directrices al equipo de educadores, siendo participe en ocasiones de las reuniones de equipo y en varias oportunidades talleres formativos como acompañante y facilitadora. Para el segundo trimestre el año 2016, cesaron las intervenciones directas con los trabajadores, debido a cambio de funciones, prestando colaboración en oportunidades tanto para reuniones como para directrices en pro del funcionamiento con los equipos. Se debe mencionar que para el mes de enero y febrero la investigadora asumió las funciones del coordinador de programas acompañando en la

transición de los horarios y metodologías de trabajo que se logró implementar con disposición y agrado de los educadores, en el que se observó disminución del estrés y carga emocional en los trabajadores.

#### Despliegue sintético de la información

Se observó que constantemente se manifiestan rivalidades por grupos de trabajo específicamente los cambios de turnos, dichas quejas establecidas son debido a las dificultades de comunicación, como en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el equipo multidisciplinario, escasa comunicación entre los turnos de trabajo, entre otras; que dificultan mantener la metodología de trabajo por niños, desde hace seis meses la metodología laboral se modificó en horarios de doce horas continuas por cuarenta y ocho de descanso, esta modificación permitió que influyese positivamente en las relaciones interpersonales, disminuyendo el estrés notoriamente; ya que las frustraciones y desacuerdos se mostraban de manera constante y frecuente, de forma abierta, aún más a la hora del trabajo de campo, no obstante, cuando se relacionan al equipo multidisciplinario o coordinación estos muestran cierta unión y confidencialidad. Dicha confianza personal, tiende a afectar las funciones o los objetivos planteados para y por los niños, niñas y adolescentes.

Para la obtención de la información se aplicaron la técnica de observación no participante, así mismo se realizaron dos entrevistas y una actividad de equipo la cuales dejaron la evidencia para la obtención del diagnóstico de dicho grupo. Por medio de la observación no participante, tanto en sus funciones como en las reuniones de equipo, se pudo evidenciar las distintas dificultades en la comunicación, desde el modelamiento

inconsciente a nivel cognitivo- conductual ya que son vistos como figuras significativas, como de los canales, leguaje y corporalidad a la hora de comunicarse entre ellos mismos como con el resto del personal.

En la descripción de las limitaciones encontradas durante el proceso de recolección de información, se destacan las siguientes: observación de grupos por jornadas ya que tienen turnos de solo cuatro educadores por turno, inasistencia a las reuniones grupales tanto para las actividades como para las reuniones de personal, cambio de horarios y días laborales, al igual que los cambios de personal en el último año, junto con las alteraciones que se presentaban en la institución a nivel de funcionamiento, y escases tanto de productos como de materiales para los abordajes. De igual manera la información para el abordaje a nivel grupal que se veía afectado por los lineamientos nacionales para los trabajos.

**Análisis de la información:** Interpretación de la información en términos de conceptos y procesos de dinámica de grupo.

La información recabada, estudiada y llevada a la práctica, ofrece la oportunidad para llevar a cabo un análisis detallado y específico de acuerdo a los resultados que se desea cumplir, asimismo, son expuestos de manera descriptiva a través de los siguientes cuadros N° 2, 3, 4 y 5 , que permiten mediante los ítems tomar en cuenta la evolución de este programa de intervención grupal.

A continuación se describe la información recogida en término de conductas por medio de conceptos y procesos en las dinámicas grupales, en las distintas técnicas que

se aplicaron, tanto de observación, como de las entrevistas y técnicas aplicadas, que permitieron el diagnóstico de las variables a intervenir.

**CUADRO N° 2: Observación inicial**

<b>Técnicas</b>	<b>Conductas</b>	<b>Procesos</b>	<b>Foco</b>
Observación (Inicial en el ámbito laboral)	Normas de cortesía inconstantes, no aplican las normas de cortesía al momento de las actividades con los Niños y niñas.	No cumplimiento de la norma. Ausencia de modelamiento	Respeto Rol
	Modelamiento ausente, no son conscientes del modelamiento que ejercen sobre sus alumnos.	Ausencia de modelamiento. Apatía	Motivación Rol
	Postura corporal inadecuada dentro del espacio laboral.	Incomodidad Poca asertividad en la Comunicación.	Comunicación Modelamiento
	Apatía recurrente en el área laboral, muestran desgano y aburrimiento dentro de la entidad.	Apatía Poca estimulación al aprendizaje.	Motivación Asertividad. Pedagogía.
	Los profesores son selectivos a la hora de realizar las actividades, saludar o interactuar.	Falta de integración	Cohesión grupal
	Comunicación no verbal impropia, su gestualidad genera información no adecuada tanto para los NNA como para el personal de la entidad.	Comunicación	Comunicación
	Reforzadores positivos inconsistentes con los alumnos, a la hora de realizar ejercicios y/o actividades adecuadamente.	Comunicación Poca estimulación en el aprendizaje. Estimulación	Comunicación Motivación Pedagogía Comunicación
	Se observan preferencias entre los NNA, lo cual es apreciado por los mismos.	Comunicación Barreras comunicacionales	Comunicación Comunicación
	Dificultada en la consecución de las actividades grupales e individuales de los NNA	Barrera comunicacionales Falta de integración	Comunicación Cohesión grupal

Fuente: Vilar (2017)



**CUADRO N° 3 Entrevista con el informante clave.**

<b>Técnicas</b>	<b>Conductas</b>	<b>Procesos</b>	<b>Foco</b>
Entrevista  (Informante clave. A)	<p>Utilizan un vocabulario poco adecuado dentro de la entidad con sus compañeros pero a su vez son escuchado y en ocasiones repetido por los NNA</p> <p>No siguen los lineamientos establecidos por el equipo multidisciplinario.</p> <p>Posturas inadecuadas, al igual que inadecuado uso del tiempo al momento de descaso de los NNA.</p> <p>No manejan expresiones adecuadamente durante sus actividades laborales.</p> <p>Problemas de autoestima, dentro del grupo, unos que muestran un autoestima muy alto que cae en lo exagerado, al hablar y comunicarse con sus compañeros.</p>	<p>Irrespeto por el otro. Poca asertividad en la comunicación</p> <p>Barreras de la comunicación Responsabilidad</p> <p>Apatía Rigidez</p> <p>Poca asertividad en la comunicación, verbal y no verbal.</p> <p>Comunicación inadecuada. Inseguridad</p>	<p>Comunicación. Integración grupal</p> <p>Comunicación</p> <p>Responsabilidad Sentido de pertenencia</p> <p>Comunicación. Integración grupal</p> <p>Comunicación Autoestima</p>

Fuente: Vilar (2017)

**CUADRO N° 4 Actividad participativa**

<b>Técnicas</b>	<b>Conductas</b>	<b>Procesos</b>	<b>Foco</b>
Actividad participativa 1	Introversión de algunos participantes.	Seguridad	Autoestima
	Lenguaje corporal inadecuado para las actividades, mostrando inseguridad e incomodidad.	Poca asertividad en la comunicación.	Lenguaje corporal Comunicación
	No realizaron la actividad, previamente establecida.	Incumplimiento de la norma. Inseguridad	Respeto Autoestima Seguridad
	Actitud resistente, “No me gustan estas actividades”	Reactividad	Mecanismo de defensas
	Cohesión grupal. Aunque comparten se observa poca cohesión entre los miembros.	Falta de cohesión grupal.	Integración Cohesión grupal Evasión
	Respeto inapropiado, se tratan de forma grosera entre los miembros del grupo.	Dificultad para expresarse.	Comunicación
	Entrega débil a las actividades.	Evasión	Mecanismos de defensas
	Irrespeto con los compañeros a la hora de la participación individual, algunos conversaban con el compañero de al lado, reían e intervenían en la actividad del otro.	Irrespeto Dificultad en el proceso de la comunicación	Procesos de la comunicación.
	Algunos mostraron indiferencia a los procesos emocionales de sus compañeros	Falta de integración Sensibilidad	Cohesión grupal Resistencia

Fuente: Vilar. (2017)

**CUADRO N° 5 Observación en reunión de equipo.**

<b>Técnicas</b>	<b>Conductas</b>	<b>Procesos</b>	<b>Foco</b>
Observación en reunión de equipo	<p>Introversión de algunos participantes.</p> <p>Lenguaje corporal inadecuado para las actividades, mostrando inseguridad e incomodidad.</p> <p>No realizaron la actividad, previamente establecida.</p> <p>Actitud resistente, “No me gustan estas actividades”</p> <p>Cohesión grupal. Aunque comparten se observa poca cohesión entre los miembros.</p> <p>Respeto inapropiado, se tratan de forma grosera entre los miembros del grupo.</p> <p>Existe burla entre algunos compañeros.</p> <p>Entrega débil a las actividades.</p> <p>Irrespeto con los compañeros a la hora de la participación individual, algunos conversaban con el compañero de al lado, reían e intervenían en la actividad del otro.</p> <p>Todos los miembros identifican falta de compañerismo, solidaridad y comunicación en el grupo.</p>	<p>Seguridad</p> <p>Barreras comunicaciones</p> <p>Poca asertividad en la comunicación.</p> <p>Incumplimiento de la norma.</p> <p>Inseguridad</p> <p>Reactividad</p> <p>Falta de cohesión grupal.</p> <p>Dificultad para expresarse.</p> <p>Chistes y resistencia</p> <p>Evasión</p> <p>Evasión</p> <p>Irrespeto</p> <p>Dificultad en el proceso de la comunicación</p> <p>Falta de integración</p> <p>Dificultad en el proceso de la comunicación</p>	<p>Autoestima</p> <p>Comunicación</p> <p>Lenguaje corporal</p> <p>Comunicación</p> <p>Respeto</p> <p>Autoestima</p> <p>Seguridad</p> <p>Mecanismo de defensas</p> <p>Integración</p> <p>Cohesión grupal</p> <p>Evasión</p> <p>Comunicación</p> <p>Mecanismos de defensas</p> <p>Mecanismos de defensas</p> <p>Procesos de la comunicación.</p> <p>Cohesión grupal</p> <p>Proceso de la comunicación</p>

Fuente: Vilar (2017)

## **Focalización de las variables**

Variable independiente: Programa de intervención.

Por medio del resultado establecido en el diagnóstico de la investigación, junto a las características de cada uno de los participantes y a su vez del grupo que conforman, se evidencia la necesidad de diseñar un plan de acción (programa de intervención), basado en el modelo de análisis transaccional, que se especializa en los procesos comunicacionales del individuo. En este orden de ideas, dicho programa se realiza en un taller único de ocho horas, abarcando diferentes temáticas para el mejor procesamiento y concientización de la información, siendo la comunicación herramienta fundamental para el cumplimiento de las funciones dentro de la institución; al igual que, la internalización de la responsabilidad individual y grupal, no solo con los niños, niñas y adolescentes, sino con los equipos multidisciplinarios, familiares y comunidad.

Durante la ejecución de la intervención se cuenta con la participación del facilitador (investigador), junto con quince (15) educadores comunitarios, quienes son parte del estudio y a los cuales se les ha aplicado las distintas técnicas en función de cumplir los objetivos planteados, enfocados específicamente al desarrollo interpersonal, intrapersonal y colectivo dentro y fuera de la entidad de atención.

Variable dependiente: Proceso comunicacional.

Considerando el análisis e interpretación de los datos como parte del diagnóstico, dónde se ha observado de forma reiterada la presencia de la variable de comunicación como foco en cada uno de los espacios y situaciones observadas desde lo individual

hasta lo grupal. Por tal motivo se asumió el proceso comunicación como variable dependiente, desarrollando un programa diseñado al mejoramiento de esta variable, siendo una herramienta principal para la sociabilización y crecimiento del ser humano, principalmente para el cumplimiento de sus roles personales y profesionales.

Variable interviniente: Cohesión grupal

Durante el análisis de la información antes mencionada emergió otra variable que por su frecuencia, en los focos conductuales se asume como interviniente, siendo la cohesión grupal, tomando en consideración que los educadores comunitarios trabajan por turno, lo que facilita la división del grupo, se puede considerar como influencia para que el proceso comunicacional no sea efectivo. Esta variable será abordada para lograr el éxito de la intervención

## **CAPITULO V**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

Se expone en el presente capítulo una descripción detallada del programa de intervención grupal, aplicado a los educadores comunitarios, específicamente en una casa de abrigo; en ese sentido se presenta el programa, el sustento teórico, se justifica y se describen cada uno de los objetivos específicos del programa que surgen del objetivo general, sus contenidos, los métodos y procedimientos utilizados, una breve descripción del personal requerido, junto con sus participantes, recursos y costos de los mismo, resumen de la evaluación de efectividad del programa con sus tiempos, etapas y programación de las actividades.

#### **Presentación del programa**

La ejecución del programa de intervención, tiene como finalidad principal el optimizar los procesos comunicacionales entre en equipo de educadores de una casa abrigo en sus distintos turnos, que permita maximizar el mejoramiento de las relaciones ínter e intra personales de cada uno de los integrantes, contando con los objetivos específicos que varían de acuerdo a la técnica que se implementara.

Es por ello, que a partir de esta necesidad el diseño consta de una variedad de técnicas específicas para el alcance de sus objetivos, desde la perspectiva de Berlo (1960) ya que ve la comunicación como parte de un todo, dichas técnicas fueron

diseñadas de acuerdo al diagnóstico del grupo, para que de esta forma se comprenda e internalice los procesos comunicacionales desde el análisis transaccional.

La construcción del mismo se delimitó teniendo como base los procesos comunicacionales por medio del análisis transacción y sus estados del Yo desde la conciencia, espontaneidad e intimidad, que permita concientizar la forma de comunicación desde lo inter hasta lo intrapersonal. Permitiendo explorar desde donde se comunican y perciben el mensaje por medio de sus gestos, reacciones, emociones y más; reconociendo que todo ser humano posea los tres estados que el autor nos menciona y podemos pasar de uno a otro rápidamente. La internalización de estos estados por medio de los participantes que se entrelacen con la comunicación, harán el éxito del programa tanto para ellos, como para los niños, niñas y adolescentes del centro de atención.

De igual forma, se especifica el método deductivo según Hurtado y Toro (1998) quienes lo definen como un proceso cognitivo que va de lo general a lo particular, partiendo de una o varias premisas las cuales permitan llegar a una conclusión. Así mismo en la realización de este programa, se utilizaron varios recursos que serán detallados más adelante siendo de vital importancia para la eficacia de la intervención y el éxito de la misma.

### **Sustento teórico del programa**

En esta oportunidad, de acuerdo a Berlo (1960) expone el significado de los procesos comunicacionales, al igual que presenta una estrecha relación en conjunto con el análisis transaccional planteado por Berne (1961) en este sentido, estos dos

planteamientos forman un excelente enlace para el trabajo comunicacional a nivel grupal. La comunicación se evidencia por la necesidad de una persona y/o grupo de transmitir un mensaje, una idea, con la finalidad, intención de poder expresarse y aún más a través de los símbolos que en su mayoría son conocidas, e identificadas tanto por el emisor como por el receptor.

Según Berlo (1960) afirma que la comunicación refiriéndonos al proceso, es algo más estructurado donde el receptor traduce y codifica el mensaje por medio de sus sentidos, dicha decodificación es percibida dependiendo de sus habilidades comunicacionales, personalidad, emotividad, cultura y sistema social.

Así mismo el análisis transaccional, planteado por Berne (1961) plantea desde una teoría humanista de la personalidad, las relaciones humanas y la comunicación, esencial para los procesos terapéuticos de crecimiento personal, a nivel educativo y organizacional. Para este autor la comunicación junto al conocimiento son solucionadores de problemas emociones, centrándose en las relaciones sociales junto a la transacción entre ellos; es decir, no existirá un contacto sin comunicación, por ello es determinado como un enfoque de integrativo a nivel terapéutico, donde encuentra puntos de unión entre una variedad de modelos unificándolos en uno.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, esta teoría es ideal para los trabajos grupales a nivel de los procesos comunicaciones, la cuales posee la facilidad en cuanto a la comprensión y observación, asimismo, para generar un cambio significativo en el individuo, que a su vez transformara al grupo de forma positiva



donde este se desarrolle con sus transacciones. Así mismo, Berne (1961) habla de un modelo decisional de la personalidad que permite la comprensión de la relación con el otro y con uno mismo, desde el sentir, tomar conciencia de lo que hacemos, somos, necesitamos y deseamos. A su vez expone como se empodera frente a la transformación personal junto con la social.

### **Justificación del programa**

La comunicación forma parte esencial y fundamental del desarrollo evolutivo del ser humano desde su nacimiento, permitiendo garantizar la supervivencia, la interacción y el crecimiento, como seres individuales que forman parte de una sociedad. Desde los cuatro elementos que menciona Berlo (1960), iniciando con la fuente creadora del mensaje siendo el responsable de transformar las ideas desde un código simbólico ya sea la palabra, gestos, símbolos, escrituras u otros, todo ello, pasando indiscutiblemente por un canal hacia el receptor quien viene siendo el foco principal para recibir dicho mensaje con la carga comunicacional que se desea transmitir, de esta manera, se da inicio la comunicación, mediante, un deseo, una necesidad.

Partiendo de la idea anterior, todos forman un alto nivel de importancia, para que esta se pueda cumplir, o si no ocurra todo lo contrario, se verá totalmente afectada; es decir, cuando el ser humano no visualiza la importancia de estos elementos de forma conjunta existe sin duda alguna una ruptura comunicativa que afecta las relaciones inter o intra personales del sujeto y como es el caso de los educadores afecta a los niños, niñas y adolescente para quienes ellos son su modelo.

La eficacia de la comunicación obtendrá mayor precisión, si existe la flexibilidad como recurso fundamental en cuanto a los elementos, tanto a la hora de codificar como decodificar el mensaje. Es decir, es necesario conocer su proceso y comprender la influencia de transmitir con un sentido, a su vez las emociones son expuestas sobre la mesa, así como la manifestación de culturas, los sistemas del ser humano en su funcionabilidad. El que los participantes reconozcan los distintos procesos e internalicen sus expresiones verbales o gestuales podrán modificar los mecanismos comunicacionales, minimizando las interferencias del mensaje.

Así mismo la comunicación no se da de forma unilateral, siempre que se efectúa con el otro o los otros, es de igual responsabilidad tanto para el emisor como el receptor, para que esta se cumpla al 100 %. En la actualidad se puede observar fácilmente, como infinitas variables generan una complejidad en la comunicación, aunque es importante recalcar, que es un acto que se realiza la mayoría de la veces por el movimiento desenfrenado y acelerado de la globalización desde el área inconsciente, la cual, no genera en sí, la conciencia de cómo se realiza o se percibe, ocasionando los conflictos en las relaciones e interacciones sociales.

En la casa abrigo, se puede observar cómo estas variables, antes mencionadas, son las principales causantes en la generación de conflicto a nivel inter como intrapersonales, se evidencia de manera restante en la interacción principalmente con los NNA, destacando en la situación de riesgo que estos se encuentran, ellos los consideran sus figuras principales, modelando cada factor que interfieren en una comunicación efectiva. Con relación a lo expuesto, este programa busca como enfoque principal crear

en los participantes conciencia de la importancia en el día a día en cuanto a lo que son los procesos comunicacionales, desde lo grupal, con la total intención de generar un cambio significativo llegando a nivel individual, de tal manera, que se fortalezca a modo general de los participantes la comunicación, tanto para transmitir como para el recibir y comprender los mensajes expresados.

Con ello, se está especificando en cuanto al grupo de intervención, destacando la referencia de una institución de cuidado a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, donde sus primeros años de vida han sido de una forma u otra desestructurados, debido a ello, es de suma importancia que los educadores comunitarios posean el conocimiento preciso, necesario de concientizar lo relevante de saber manejar, al igual que establecer en el día a día un proceso de comunicación eficaz desde los deseos y desde las emociones, en este orden de ideas, establecer las necesidades a la hora de guiar una acción, reconociendo la simbología que entra en juego (corporalidad, tono, emociones, sensaciones, entre otros), junto con la receptividad del otro.

Esto conlleva, a la finalidad y a la intencionalidad de seleccionar adecuadamente las herramientas necesarias que permitan la eficacia, la eficiencia en esta institución, que mejor manera de llevarlo a cabo accionando con el eje principal de la misma, los educadores. Relacionando de cómo vivir, aceptar, mejorar la calidad de vida de los trabajadores, de los niños, niñas y adolescentes, ya que, la ausencia de la comunicación o un mal sistema comunicativo afectan la cohesión e integración transmitida originalmente. Se observa que mientras mayor es la participación de los individuos

hacia el logro de los objetivos comunes, hay un mayor grado de resiliencia al cambio, mayor productividad y la satisfacción personal.

Este programa permite establecer una conciencia activa a los participantes sobre los procesos de la comunicación y la importancia de su rol como individuos sociales, demostrando así, como se logra por medio de la práctica la eficacia del mismo, con la mera intención de aportar al grupo una mejor calidad de vida y de convivencia entre ellos; ya que de esta manera repercute los resultados en el día a día a estos niñas, niños y adolescentes debido a sus condiciones y situaciones adversas a temprana edad.

En este sentido, los educadores poseen un cargo con mayor responsabilidad de establecer armonía, convivencia, comportamientos sanos desde una comunicación efectiva y es por ello, que se estableció un programa permitiendo explicar desde su labor, que son capaces de impartir una comunicación que eduque, que enseñe, que transmite mensajes con contenido proactivo y que permita al individuo la esencia de expresar sentimientos, emociones, pero también mensajes significativos que marque una diferencia en positivo, tanto en la sociedad, en lo grupal, como en lo individual.

El programa tiene como beneficio fundamental el mejoramiento comunicación desde lo intrínseco del ser humano pueda influir en lo intrapersonal y social, no solo para los participantes, sino para a través de ellos poder llegar a los niños, niñas y adolescentes que la entidad de atención como de sus familiares y sociedad.

## **Objetivos del programa de intervención.**

### Objetivo general

Optimizar el proceso comunicacional, para el mejoramiento de las relaciones inter e intrapersonales de los educadores de una casa Abrigo.

### Objetivos específicos.

- Estimular la participación por medio de la observación comunicacional del grupo
- Identificar los estilos de comunicación de los trabajadores de una casa abrigo
- Tomar conciencia de los procesos comunicacionales
- Reflexionar por medio de las vivencias en relación al trabajo realizado en el equipo basados en la comunicación y sus procesos.

## **Contenidos del programa**

Procesos comunicacionales.

Comunicación asertiva.

Comunicación intra e interpersonal.

Trabajo en equipo.

Estados del “YO”

Barreras de la comunicación.

## **Métodos y procedimientos de la aplicación del programa**

En este programa el método que se utiliza es el deductivo que según Hurtado y Toro (1998) lo menciona como un proceso cognitivo o de reflexión que va de lo general a lo particular. Ejecutándose de forma presencial desde el diagnóstico del mismo hasta

la aplicación final y evaluación de los resultados, donde desde varias premisas se llega a una conclusión específica.

En cuanto a la realización de este programa se ejecuta en diferentes momentos, iniciando con el proceso para la selección o escogencia del grupo que cumpliera con las características en cuanto a número, disponibilidad y tiempo. Luego del primer paso, realizar el respectivo análisis, el diagnóstico del mismo, arrojando distintas problemáticas y una variable foco, como lo fue la comunicación; de esta manera se engloban los procesos comunicacionales debido a las funciones que realizan, el desarrollo a nivel emocional que no solo intervienen en su proceso de comunicación, sino en el modelado que ellos implican en el desarrollo evolutivo de los niños, niñas y adolescentes. Es por ello, que se relaciona específicamente en la comunicación inter e intrapersonal, trabajando desde lo personal para alcanzar la asertividad de la relación comunicacional no solo con ellos sino con el entorno laboral y familiar.

En este orden de ideas, se realiza el bosquejo del programa utilizando el análisis transaccional de Berne (1960), con técnicas específicas en pro de cumplir con los objetivos establecidos en los participantes.

Se consideran tres fases de intervención y/o aplicación del programa, desde una secuencia lógica y sistemática en cada uno de los abordajes. Donde se realizan acciones específicas en pro de garantizar el escenario para las actividades del programa, estableciendo acuerdos con el grupo e institución sobre fecha, hora, vestimenta y reglas previas que se deben cumplir. Fundamentalmente se ejecutan actividades teórico-prácticas, donde cada uno de los educadores participan activamente en cada una de las

técnicas desde un enfoque integrativo como lo es el análisis transaccional; reconociendo cada uno de los procesos comunicacionales desde los estados del YO que dominan y realizando a su vez el compromiso de análisis personal en pro de mejorar tanto consigo mismo como con el otro, desde sus familias, compañeros de trabajo y personas de cuidado. Para luego concluir con el conversatorio sobre lo aprendido, junto con la evaluación cualitativa de los procesos comunicacionales.

### **Personal requerido y participantes**

Para la intervención grupal se requiere de la participación de quince (15) educadores comunitarios de la casa abrigo, un facilitador, un personal técnico de apoyo para la grabación y un personal de logística general.

### **Recursos utilizados para la aplicación del programa**

La realización de este programa de intervención se llevó a cabo contando con los siguientes recursos.

*Recursos humanos:* Personal participante, facilitador y colaboradores.

*Recursos materiales:* Se utilizaron implementos de oficina, como hojas, impresiones, papelería, bolígrafos, marcadores, mesas, cojines, telas, cartulinas, artículos personales, video grabadora, alimentos, entre otros.

*Recursos ambientales:* Un espacio amplio y cómodo, con buena ventilación accesibilidad.

## **Costo y financiamiento**

El costo total para la aplicación de este programa es de 80.000 Bs. Siendo el mismo financiado en su totalidad por el facilitador. A continuación se detallan en el cuadro N° 6, los recursos (materiales, alimentación y bebidas, decoración), con sus respectivos costos en Bs.

### **Cuadro N° 6 Costo de la intervención**

<b>Recursos</b>	<b>Costos en Bs</b>
Materiales	15.000 Bs
Alimentación y bebidas	50.000 Bs
Decoración	15.000 Bs
Total de inversión	80.000Bs

Fuente: Vilar (2017)

## **Modelo para la evaluación de la efectividad del programa**

La efectividad del programa se realiza por medio de la aplicación de dos instrumentos de pre test y pos test, los cuales fueron aplicados al inicio de la actividad y una semana posterior a la misma, lo cual permite ver el efecto junto con su transformación en cada uno de los participantes a nivel individual y colectivo en su ámbito laboral.

De igual forma, se suministra un instrumento de evaluación a cada uno de los participantes donde colocaron su opinión referente al programa y el facilitador; la cual, está constituido por cinco preguntas donde se marca una (X) la opción que más le



parezca generando un porcentaje de eficacia y dominio. Luego de forma cualitativa se escribe su apreciación referente a la intervención y actuación del facilitador, también se evalúa las expectativas, aprendizajes y compromisos con que culminó la sesión. Ver anexo (B)

### **Tiempo, etapas y programación de las actividades**

La programación de las actividades se realiza en una sesión de ocho (8) horas, acotando que este tiempo no contempla la aplicación y evaluación de los instrumentos de pre test y pos test. Está constituido por cinco (5) procesos, con objetivos específicos cada uno de ellos; generando principalmente un clima de confianza en el inicio para su posterior comprensión e internalización en el desarrollo sobre la problemática en cuestión y finalizando con el compartir de las vivencias y experiencias percibidas durante la intervención.

Se realiza un preámbulo al comenzar la jornada se establece un primer contacto para mover energías y luego una apertura al desarrollo de ejercicios y mensajes referentes al tema con análisis y reflexión personal, donde en una rueda ya sentados y de haber reconocido el ambiente y el contexto se establece un conversatorio en cuanto a lo más les llama la atención de cada uno de los participantes, así como lo más significativo a nivel grupal; estableciendo armonía y confianza amena por medio de una taza de café y algunas frutas. Una vez que culmina la conversación y el breve compartir, se procede a adueñarse nuevamente del espacio para la aplicación de los instrumentos de evaluación por cada uno de los participantes.

En la aplicación de la intervención, se inicia el taller en primer lugar con el establecimiento de las reglas, una vez ya consensuadas y establecidas por el grupo, se da paso al mensaje de bienvenida; posterior a ello, se explica la actividad de inicio, que va a ser enfocada sobre la comunicación (Mensaje de bienvenida) esta se llevara a cabo mediante la gestualidad corporal, la observación de la comunicación y mi accionar referente a ella. Partiendo de allí, terminada la actividad del mensaje, se genera un conversatorio teórico, práctico desde los estados del “Yo” según el análisis transaccional, recociendo desde que rol me comunico y el resultado de ellos, tanto para transmitir un mensaje como para la escucha del mismo.

Como segundo lugar, se continúa con la actividad de desarrollo, haciendo referencia a las adivinanzas, donde se pone en juego la cohesión grupal como variable interviniente y la comunicación individual desde diferentes aspectos y sentidos buscando que cada uno de los participantes identifique sus estilos de comunicación junto a la reflexión de transmitir o escuchar un mensaje.

Al terminar se realiza un espacio catártico donde cada uno de los participantes experimenta por medio de unas sillas, el proceso de inicio, desarrollo y culminación de la intervención. Las experiencias vividas, reflexiones y compromisos para un cambio significativo. Con la posterior evaluación de la intervención y facilitador.

A continuación se presenta el cuadro N° 7, el cual muestra el cronograma de actividades realizadas, exponiendo el orden y relación de los objetivos con los contenidos junto a las técnicas utilizadas en la investigación.

## CUADRO N° 7 Prorama de actividades

**Objetivo General:** Optimizar el proceso comunicacional, para el mejoramiento de las relaciones inter e intrapersonales de los educadores de una casa Abrigo.

Evolución del proceso	Objetivos específicos	Contenido	Técnica	Evaluación	Tiempo	RECURSOS
Inicio	Estimular la participación por medio de la observación comunicacional del grupo.  Identificar los estilos de comunicación de cada uno de los participantes	Proceso de la comunicación  Barreras de la comunicación  Comunicación asertiva	El mensaje de bienvenida.  Construcción del "YO"	¿Que observaron de la comunicación?  Manifiesta la manera en que se percibe a sí mismo y al otro por medio de la expresión Me sentí. Me di cuenta de...	30 min  45 min	Materiales, Juguetes, materiales de oficina, vestimenta entre otros
Desarrollo	Tomar conciencia de los procesos comunicacionales.	Comunicación inter e intrapersonal Comunicación asertiva Barreras de la comunicación	Transferencia de adivinanza	¿De qué forma te comunicas? Desde que rol me comunico la	90 min	Humanos, Cartulina, Marcadores, Hojas blancas, bolígrafos
Cierre	Reflexionar por medio de las vivencias en relación al trabajo realizado en el equipo basados en la comunicación y sus procesos.	Comunicación Darse cuenta	Espacio catártico	El grupo expresa los sentimientos que surgieron durante la técnica a través de las siguientes expresiones: *Aprendí... *Me di cuenta ... *Me comprometo... *Me llevo	45 min	3 cojines

Fuente Vilar (2017)

## CAPITULO VI

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### **Resumen del proceso de intervención**

Constituye la descripción y evaluación de la intervención grupal realizada a los educadores de una casa abrigo, enfocado en el proceso comunicacional desde el análisis transaccional. De esta manera se presenta un resumen de los ambientes utilizados para la misma para el alcance final de la intervención. Cada una de las evaluaciones con sus respectivos análisis y graficas explicativas que permiten mayor comprensión de los resultados.

Descripción y evaluación de la implementación de la intervención.

#### *Ambiente físico:*

La intervención se llevó a cabo en un salón adecuado de un apartamento ubicado en la urbanización del Trigal Centro, en el municipio Valencia estado Carabobo. El lugar accesible y cómodo para la realización de la actividad grupal. El trayecto comenzó con las escaleras donde había mensajes positivos que integraban al participante, luego llegaban a una sala de estar con muebles mensajes, y un especial coctel de bienvenida, con frutas, bebidas no alcohólicas y dulces. Un ambiente armónico con música instrumental de fondo; luego una vez iniciado el proceso de intervención, los participantes pasaron a un espacio decorado y ambientado especialmente para

la ocasión, acompañado de cojines, manteles, ventilación, junto con un refuerzo decorativo de imágenes y objetos alusivos a las variables a intervenir.

*Ambiente Psicológico:*

En el grupo se observó un clima de serenidad, expectativa, motivación y calma por parte de los participantes, relajados a la hora de seguir cada una de las instrucciones junto con la lectura de los mensajes creados para el inicio de las actividades. Se mostraron interesadas y participativas a la hora de formular las normas que acompañarían las actividades, junto con las que regían cada técnica preguntando cuando tenían alguna duda, respetando a sus compañeras cuando alguna participaba y con una escucha activa positiva para el crecimiento grupal e individual. Cada una de las decoraciones y técnicas utilizadas en la actividad lograron de forma consciente e inconsciente que los participantes comprendieran y alcanzaran los objetivos planteados desde una actitud de apertura, participación e interés hacia las dinámicas.

Es importante destacar que la participación al programa pese a ser una actividad avalada por la institución la participación de cada uno de los educadores fue voluntaria, logrando con ello la participación e interés real del proceso de crecimiento y cambio interno, para luego llegar a la organización como tal.

*Finalidad:*

La finalidad estuvo orientada en concientizar a los educadores sobre los procesos comunicacionales, para así optimizar su eficacia y eficiencia desde lo interno de cada uno de los participantes, brindando herramientas para mejorar su

desarrollo, junto con su desenvolvimientos en sus diferentes áreas de acción; es decir, adquiriendo habilidades para concientizar primero sobre su forma de comunicarse, corregir las fallas que podrían encontrar para luego desde lo interior mejorar su rol como profesional, familiar y social.

### *Cumplimiento del programa*

El cumplimiento del programa se llevó por medio de una jornada de ocho horas desde las 7:30 am hasta las 3:30 pm. Cada una de las actividades nombradas a continuación, se cumplieron en su totalidad en sus tres etapas de inicio, desarrollo y cierre.

#### Etapa de Inicio

Para comenzar esta etapa se realiza una preparación previa, la misma se inició con la subida por las escaleras donde había mensajes positivos y de inspiración en cada uno de los espacios, los participantes leerían con el fin de insertarlos en el trabajo a realizar más adelante. Llegaban a una sala de espera donde degustaron una variedad de alimentos como frutas, bebidas y dulces, conversando a su vez de las lecturas que observaron, cual fue lo más significativo para cada uno de los participantes y relacionándolos con su vida.

Posteriormente se les aplicó dos instrumentos de evaluación para ser llenados con sus respectivas carpetas y bolígrafos, facilitando el proceso. En una mesa de árbol se colocaron distintivos que debían tomar y llenar con su nombre o apodo para colocárselo en el pecho, cada uno de ellos con forma y colores característicos que ayudarían al proceso grupal más adelante.

Se establecen las normas del taller, realizadas con la participación de cada uno de los participantes, donde prevaleció el respeto, participación y escucha, resaltando que lo que suceda allí se queda en cada uno de los participantes. Se procedió con la técnica del mensaje de bienvenida, con en este se daba la entrada al salón donde sería la actividad, el mensaje enviado era relacionado a la presentación del espacio y la bienvenida que se le da a los participantes, primero lo daba el facilitador, luego cada participante era el encargado de brindar la bienvenida a su compañero, desarrollando el objetivo de estimular la participación por medio de la observación comunicacional del grupo. Se observó como la técnica integró al grupo al tema, desde la responsabilidad del individuo para el proceso grupal, internalizando y compartiendo la reflexión.

A continuación se aplicó la técnica de construcción del “YO”, la cual le permitió a los participantes a identificar los estilos de comunicación desde los distintos estados que nos muestra el análisis transaccional de Berne (1960); el grupo se dividió en tres, dependiendo de la forma de sus distintivos. Dicha técnica permitió la comunicación de los sub grupos, hablando, creando e internalizando cada uno de los estados, relacionándolo a nivel personal y profesional. Al finalizar esta etapa expresaron al resto de sus compañeros lo vivido y sentido durante las conversaciones. Fue muy interesante lo que se pudo observar de los participantes como comenzaron a movilizarse y crear conciencia de sus procesos comunicacionales, como habían afectado sus relaciones, también con el alcance de sus metas. Concientizando desde ese momento con el análisis que debían realizar para modificar su comunicación, a lo que realmente deseaban.

Espacio de descanso: Se generó un tiempo de compartir corto, donde los participantes fueron al baño, tomaron alguna bebida y pasapalos.

#### Etapa de Desarrollo

Para este momento, se aplicó la técnica de transferencia de adivinanzas donde los participantes tomaron conciencia de los procesos comunicacionales, tanto de la escucha, la expresión, como de la transmisión del mensaje; este proceso desde los diferentes roles ya trabajados en la dinámica anterior. Se les entregó una hoja, con cinco divisiones y un instructivo para la actividad, cada grupo escribió cinco adivinanzas, con lineamientos especiales, luego de culminar, lo colocaron en una cesta para intercambiarlos con el otro equipo participante e iniciar la actividad.

Dicha técnica trabaja desde la comunicación verbal, como la no verbal, siguiendo instrucciones precisas y distintas para cada adivinanza, dando un toque de complejidad propia para el nivel de instrucción recordando que era una especie de competencia entre los grupos, ya que se les cronometraba el tiempo de duración de cada uno, ganando quien consumiese mejor tiempo para predecir todas las adivinanzas.

#### Etapa de Cierre

La técnica utilizada fue la de espacio catártico donde cada uno de los educadores expresaron sus vivencias en relación al trabajo realizado en el equipo, desde tres diferentes espacios y asientos que generaban distintas posturas corporales, donde conectaban con el “como llegue”, “ como me sentí” y “ como me voy”. Una vez culminado el paso de todos los participantes se colocan



nuevamente en círculo para la despedida final, con palabras de las experiencias vivida y cuál sería el compromiso que se llevan desde la actividad. Terminando la jornada se realizó un compartir de alimentos, y conversatorio de la experiencia.

Análisis del trabajo del facilitador.

#### *Fase Planificación:*

La planificación de la intervención se realizó partiendo de las necesidades observadas en el diagnóstico realizado al grupo participantes, se tomó en cuenta la historia del grupo, los problemas observados durante la base de observación, registro y entrevistas que permitieron el surgimiento de las variables, para luego elaborar el programa de intervención a aplicar. También se menciona el hecho de que dicha construcción se hizo desde el basamento teórico de los procesos comunicacionales, viendo la comunicación como un todo y trabajándolo desde el análisis transaccional; ya que es un método que profundiza esta variable. La planificación se hizo para una jornada de ocho horas seguidas con sus distintos tiempos de descanso que estuvieron dentro del trabajo de intervención.

Se concreta la intervención con las técnicas escogidas para abordar la temática de comunicación desde el enfoque de análisis transaccional, teniendo como contenido principal, la comunicación como proceso, la comunicación verbal y no verbal, las barreras de comunicación, comunicación inter e intrapersonal, comunicación asertiva y estados del YO. Tomando en consideración los contenidos antes descritos, se realizó un manual para cada una de las técnicas, especificando su ejecución, objetivo que se pretende alcanzar, su contenido,

etapas del grupo, número de participantes, las dificultades que se pudiesen presentar y materiales e instrumentos requeridos para llevar a cabo cada una de las actividades. Al mismo tiempo su ubicación desde los diferentes momentos de inicio, desarrollo y cierre con su ejecución y procesamiento.

*Fase de Desarrollo:*

Durante esta fase se atendió al grupo desde la llegada al lugar, desde cada uno de los sentidos, percibiendo sus movimientos y necesidades tanto individuales como del grupo, dando apertura a la energía propia de los participantes en cada una de las etapas. Desde el inicio de las etapas se dio libertad para expresarse, donde la mayoría desde el principio se lo permitió y donde luego de algunas confortaciones las participantes más reservadas se permitieron experimentar desde lo consciente, compartiéndolo con el grupo.

Se trabajaron los significados de cada uno de los participantes para la comprensión de los contenidos, dando espacios de internalización, dejando fluir cada uno de los procesos que se generaron, trabajándolos y confrontando para un procesamiento real. Se observó como el grupo se comprometió e involucro en las actividades, desde el vivirlas y sentirlas, generando un crecimiento inmediato desde el compromiso de cambio.

*Fase de Evaluación:*

Este proceso se llevó a cabo por medio de la facilitadora y por cada uno de los participantes, de forma continua, por medio de los instrumentos establecidos anteriormente. Se tomaron en cuenta únicamente las expresiones verbales de los

participantes durante la realización de las actividades; de igual forma, se le suministro una evaluación al finalizar la sesión, la cual arrojó resultados favorables, redactando por escrito, de cuál fue su mayor aprendizaje, lo más significativo del darse cuenta y el compromiso que cada uno se llevaba para aplicarlo en su vida. Inclusive se solicitó futuras intervenciones con el fin de tocar distintas temáticas que permitieran un crecimiento personal constante, donde la comodidad y confianza reinara dentro del grupo para un eficaz trabajo grupal.

Finalmente se empleó un instrumento de preguntas abiertas, el cual permitió obtener información por parte de cada uno de los participantes, sobre el cumplimiento de las expectativas y evaluación del facilitador en cuanto al dominio del contenido, manejo de grupo y desarrollo de las actividades establecidas.

Y por último se aplicó una semana posterior a la intervención un post- test, para verificar si hubo alguna variación en los resultados obtenidos, antes del taller.

#### Dificultades encontradas

En las dificultades que se presentaron durante el proceso de intervención se puede mencionar, que el grupo estaba pasando por problemas organizacionales, que generaban malestar en los participantes, de igual forma que la sesión se debió reprogramar en dos ocasiones por dificultades presentadas en el estado que imposibilitaba el traslado y ejecución de la actividad. La muestra inicial era de dieciséis participantes pero el día de la intervención asistieron solo ocho, mencionando distintas excusas para no asistir. Se debe mencionar que la

asistencia aunque era de una organización no fue obligatoria, cada quien era libre de participar o no en la actividades previas y final.

### Impresión de los participantes

Una vez finalizada la sesión del programa de intervención sobre los procesos comunicaciones, el grupo de participantes, manifestó haber cubierto sus expectativas y más, sintiéndose a gusto con las actividades, poniéndose a la orden para futuras intervenciones. Se evaluó teniendo en cuenta distintos elementos tales como: la actuación del facilitador, manejo de grupo, el tono de voz del facilitador, relación de las actividades con el contenido teórico, el contenido en sí y la ambientación. La evaluación se hizo a través de cinco expresiones *Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno Y Excelente*, obteniendo resultados cualitativos y cuantitativos en cuanto a porcentaje, tomando en cuenta el 100% de los participantes.

En cuanto a la evaluación de la facilitadora y su desempeño, en el manejo del grupo, junto con la relación en las actividades el 100% expreso el grado de excelente, evidenciando satisfacción, diversión y alegría por los procesos que surgieron, Destacaron el profesionalismo, calidez, coherencia, dinamismo el estar centrada en todo momento en lo que hacía, su presencia física, lenguaje y disposición constante con el grupo. Consideran que el desempeño de la facilitadora fue excelente; sobre la ambientación el 75% expreso estar muy bien y 25% excelente.

Se visualiza en el cuadro N° 8 la evaluación realizada al facilitador tomando en cuenta su rendimiento y conocimiento durante la intervención mediante preguntas cerradas.

**CUADRO N° 8 Evaluación del facilitador**

Preguntas	Muy bueno	Excelente	Muy bien %	Excelente %
1. La actuación de facilitador fue :		8		100 %
2. El manejo de grupo estuvo:		8		100 %
3. El tono de voz del facilitador fue :		8		100 %
4. El contenido en sí estuvo:		8		100 %
5. La ambientación estuvo:	7	1	75 %	25%
6. La relación de las actividades con el contenido fue:		8		100 %
total		8		100 %

Fuente Vilar (2017)

**Análisis de los procesos del grupo**

En este espacio se evalúa el proceso grupal, teniendo como referencia, el modelo de desarrollo de vida grupal planteada por Schutz (2000), el cual propone que el grupo tiene una gran influencia en la identidad del individuo en sus diferentes roles. Todo grupo es una realidad que esta vida, es dinámica, en constante evolución y desarrollo, con sus diferencias individuales pero características en común, donde crean leyes propias basadas en su interrelación y toma de consciencia colectiva.

### *Etapa de inclusión*

El grupo tiene origen formal ya que se conforma como una institución respondiendo a una estructura organizativa. Sin embargo, al enfrentarse y convivir los educadores comienza a ubicar su lugar dentro del grupo y deciden si quedarse o aislarse, esta conformación surge de la necesidad de crear un grupo de personas dedicado al cuidado y educación de los NNA de una institución educativas, con funciones específicas pre establecidas, en distintos grupos de trabajo y el éxito de ellos se alcanza en la eficiencia de la interrelación que exista en el grupo.

Al inicial el programa de intervención, se observó cómo los miembros se enfrentaban mutuamente, buscando su ubicación dentro del grupo, ya que por la metodología de trabajo estaban entrando personas nuevas al grupo labor y adaptaciones a los cambios realizados a nivel organización, donde los turnos y jornadas laborales sufrían ciertos cambios. Una vez iniciado el proceso de intervención desde su diagnóstico, se observó cierta resistencia al proceso, pero una vez conversado y explicado los motivos donde los principales beneficiarios serían ellos en pro de mejorar el clima laboral desde el crecimiento personal el ambiente fue cambiando y las expectativas fueron emergiendo.

### *Etapa de Control*

Logrando que el interés se centre en el procedimiento de lograr satisfacer las necesidades, desde el inicio de las actividades propiamente de la intervención, donde desde el principio las participantes tomaron conciencia y analizaron los procesos comunicacionales desde la perspectiva individual y como esta puede

afectar a otra, donde la impulsividad juega un papel importante, fueron reconociendo poco a poco la profundidad de las actividades desde la escucha activa y la intervención asertiva de los procesos que se estaban viviendo. La principio dos participantes quedaron en modo de escucha pero no se atrevían a participar, sus intervenciones fueron concretas y superficiales desde el razonamiento lógico, fue en la actividad de desarrollo cuando se logró la expresión y con ello manejar los procesos personales que se abrieron.

Cabe resaltar que la actividad de adivinanzas impulso la etapa de control, donde se observó por medio de las participantes de forma inconsciente trabajaban cada uno de los procesos de comunicación desde diferentes elementos comunicacionales, buscando ese trabajo en equipo reconociendo sus estructuras y evidenciando sus limitaciones en cuanto a recursos y manejos, se expresó dominio de la comunicación en sentido a la fortaleza del mismo, expresaban acuerdos para solventar la solución ante la necesidad desde cada uno de los sub grupos, buscando el alcance del objetivo. Luego de forma puntual por medio de sus experiencias fueron emergiendo de forma consciente esas barreras comunicacionales que cada una de ellas creaba para lograr una comunicación. Se debe resaltar que en esta actividad por medio de sus análisis todas las participantes lograron expresarse y abrirse por completo a la actividad desde la confianza y el respeto a ellas al igual que a sus compañeras.

### *Etapa de afecto*

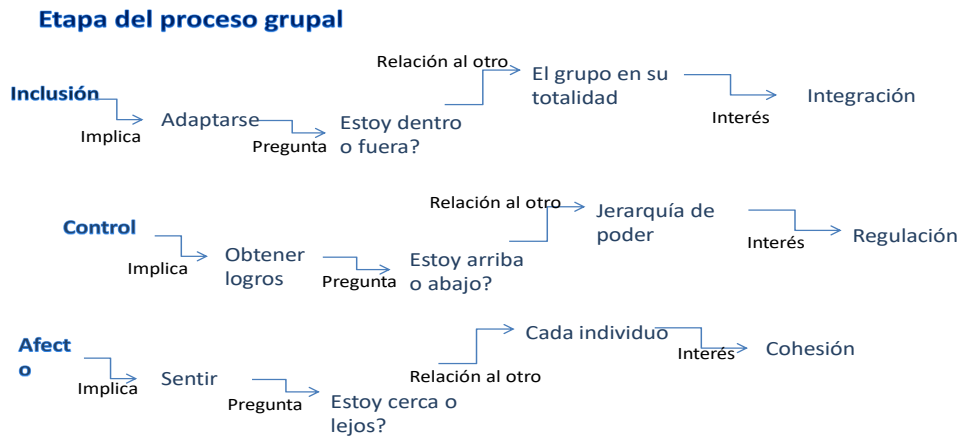
En esta etapa, los participantes se integraron emocionalmente al resto de sus compañeros, se observó específicamente en la técnica final, en las técnicas previas se notaron más superficiales mostrando resistencias al darse cuenta; sin embargo, en la intervención grupal desde el principio y a medida que se realizaban las actividades hubo mayor proximidad grupal, desde la responsabilidad individual que existe para poder modificar el entorno, reconociendo el rol de cada uno. Se evidencio aún más cuando el grupo ganador comparte su premio con el resto de sus compañeros, sintiéndose todos ganadores pro el aprendizaje y la reflexión realizada.

Del mismo modo expresaron sus emociones recibiendo muestras de afecto y escucha por parte de sus compañeros, sintiéndose parte del grupo desde un espacio poco reconocido anteriormente, permitiéndose sentir el dolor y el miedo para liberarse y crecer. Culminando con su propio agradecimiento de lo vivido, y experimentado comprometiéndose con el cambio deseado.

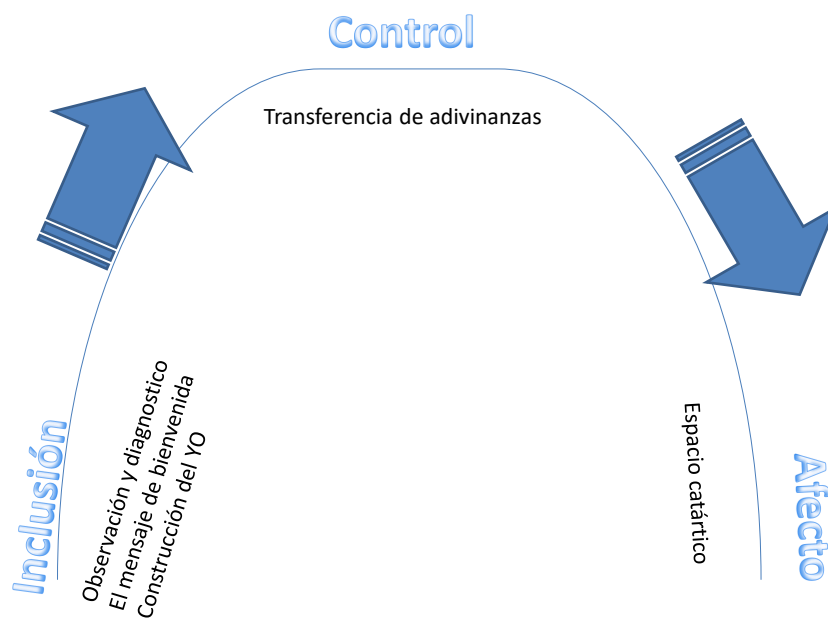
En la imagen N° 1 mostrado a continuación, se puede visualizar la evolución del proceso grupal desde el inicio hasta la finalización de la intervención.



## Imagen N° 1 Etapa de evolución del grupo según Schutz



Fuente: Vilar (2017)



**Grafico # 1 Etapa de evolución del grupo según Schutz** Fuente: Vilar (2017)

## **Efectos de la intervención**

### Presentación de los resultados

A continuación se refleja los resultados obtenidos del pre-test y post- test, dicha aplicación fue por medio un cuestionario que por medio de diez (10) ítems, mide los estilos de comunicación en los ítems 1, 2, 7,8; Tipos de comunicación ítems 4, 6, 9; Elementos o factores de la comunicación 3, 5, 10 el mismo fue aplicado antes y una semana después de la intervención, cada respuesta con una puntuación previa establecida por el autor Zepeda (1995), que genera la puntuación total por participante y posterior a ello se saca le porcentaje a nivel grupal. Se presentan estas sub-escalas, así como los gráficos y cuadros que reflejan con precisión los resultados obtenidos en cada una de las aplicaciones.

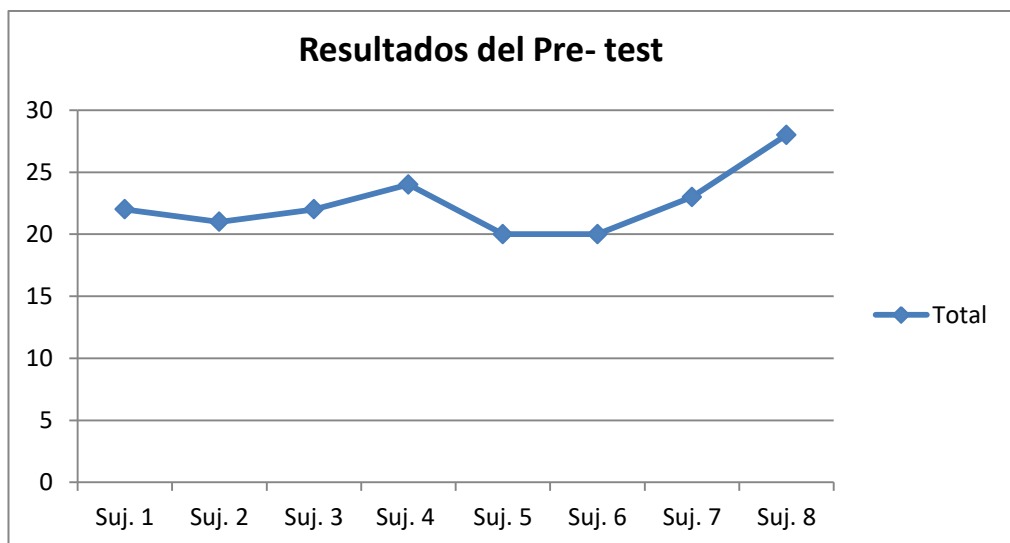
### *A nivel de Pre-test*

Se presentan los resultados de la aplicación del pre-test, en donde se muestra la frecuencia de los valores de la necesidad de abordar la variable focalizada comunicación; la misma se visualiza en el cuadro N°9 y grafico N° 2.

**Cuadro N° 9 Análisis estadístico del Pre-test**

Sujeto	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Total
Suj. 1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	22
Suj. 2	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	21
Suj. 3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	22
Suj. 4	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	24
Suj. 5	2	2	1	3	1	2	3	3	1	2	20
Suj. 6	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	20
Suj. 7	1	3	2	1	3	3	3	1	3	3	23
Suj. 8	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28
<b>Total</b>	17	15	12	18	17	21	23	18	18	21	22,5

Fuente: Vilar (2017)



**Grafico N° 2: Resultados del Pre-Test.** Fuente: Vilar (2017)

### Análisis e Interpretación

Con respecto al instrumento aplicado, se pudo evidenciar en el gráfico N° 2 que las relaciones del grupo de educadores en cuanto a los procesos comunicacionales (tipos, estilos y elementos) presenta niveles agresividad, donde

los ítems presentan un promedio aritmético de 22.5 en el grupo, siendo el ideal máximo esperado por el autor 30 y la frecuencia se considera en intervalos de 20 y 28. Se evidencia menor escala de asertividad en la utilización de los tipos de comunicación ítems 2, 7 y 8.

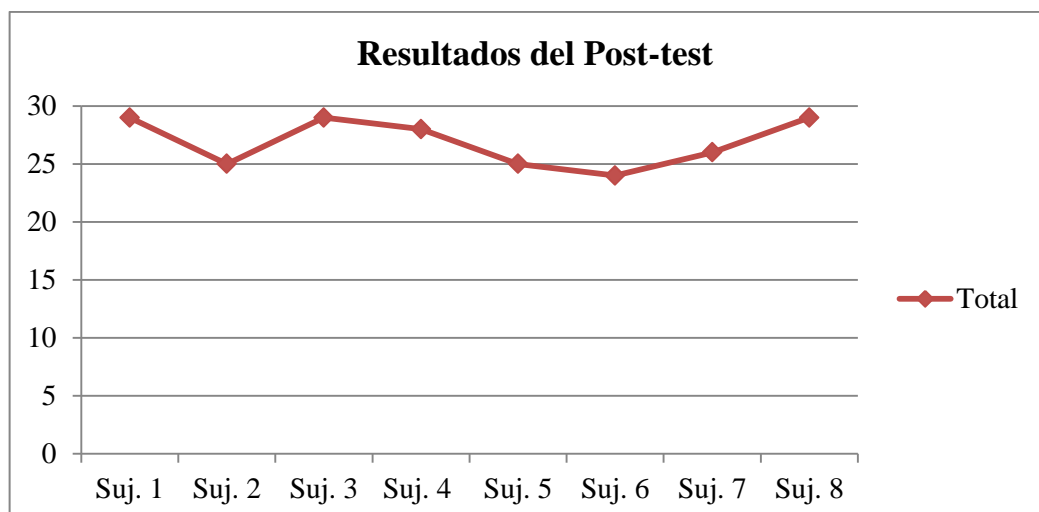
*A nivel de Pos-test*

A continuación se muestran los resultados en el cuadro N° 10 de la aplicación del instrumento de evaluación luego de la aplicación de la intervención grupal, con respuesta al mejoramiento comunicacional por medio de sus procesos; las cuales son esenciales para el desenvolvimiento personal y laboral de los educadores.

**Cuadro N° 10 Resultados del post- test**

<b>Sujeto</b>	<b>Ítems 1</b>	<b>Ítems 2</b>	<b>Ítems 3</b>	<b>Ítems 4</b>	<b>Ítems 5</b>	<b>Ítems 6</b>	<b>Ítems 7</b>	<b>Ítems 8</b>	<b>Ítems 9</b>	<b>Ítems 10</b>	<b>Total</b>
<b>Suj. 1</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
<b>Suj. 2</b>	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	25
<b>Suj. 3</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
<b>Suj. 4</b>	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
<b>Suj. 5</b>	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	25
<b>Suj. 6</b>	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	24
<b>Suj. 7</b>	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	26
<b>Suj. 8</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
<b>Total</b>	20	20	20	22	20	22	24	23	22	22	26,875

Fuente: Vilar (2017)



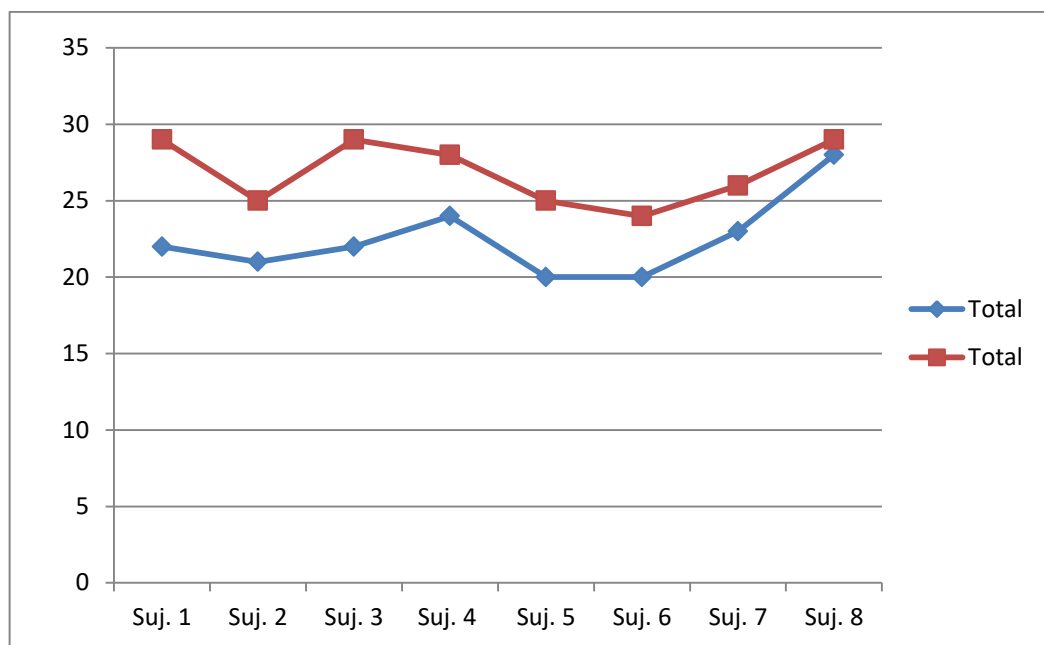
**Grafico N° 3: Resultados del Post-Test.** Fuente: Vilar X. (2017)

### **Análisis e Interpretación**

El gráfico N° 3, muestra la aplicación del instrumento posterior a la intervención del grupo y en un lapso de una semana, se pudo evidenciar un incremento en el nivel individual colocando el estándar entre 24 y 29 con un promedio aritmético de 26.87, arrojando a nivel grupal mayor asertividad en el proceso comunicacional por medio de los estilos, tipos y elementos de la comunicación. Incrementando en cada uno de los ítems cambios positivos más cercanos al máximo esperado, evidenciando principalmente en la utilización de los elementos comunicativos (3, 5 y 10)

#### *Diferencias entre el Pre test y Pos-test*

A continuación se muestra la relación entre los dos instrumentos de pre-test y post- test, para verificar el cambio que se produjo antes y después de la aplicación del programa de intervención, reflejado en el gráfico N° 4.

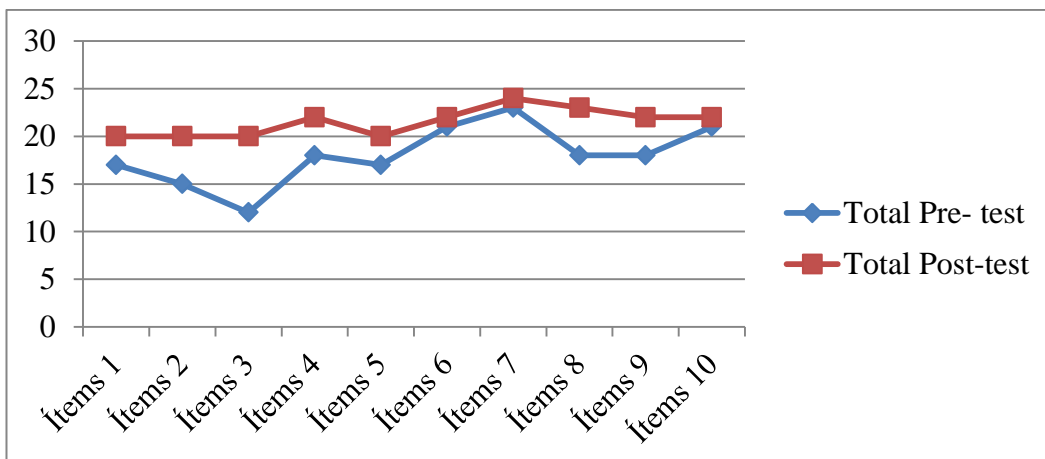


**Grafico N° 4: Relación estadística del Pre y post Test.** Fuente: Vilar X. (2017)

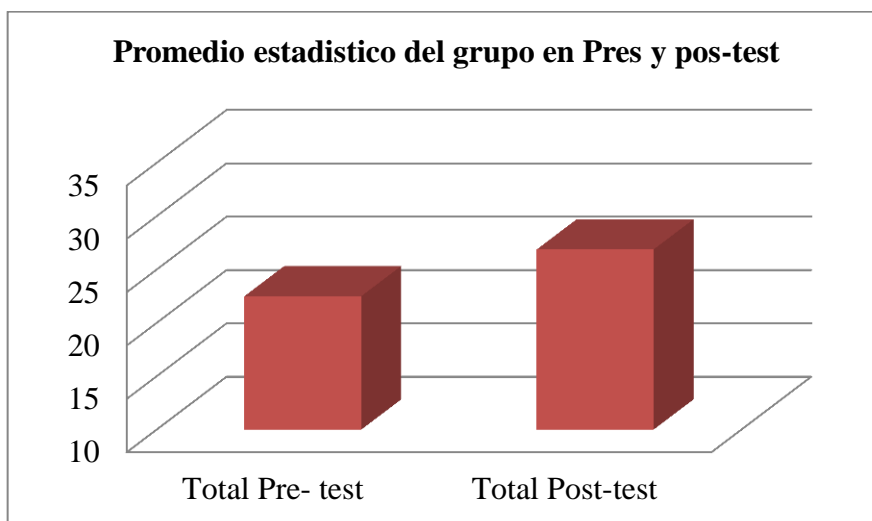
### **Análisis e Interpretación**

Se puede observar como la intervención grupal enfocada en el mejoramiento de los procesos comunicacionales tuvo un incremento significativo en comparación con el pre- test línea azul y el post- test línea roja mejorando en cada uno de los sujetos participantes.

Se muestra en los grafico N° 5 y 6 el mejoramiento comunicacional de los educadores luego de la intervención grupal en cuanto a los estilos, tipos y elementos de la comunicación en cuanto a su asertividad.



**Grafico N° 5 Relación estadística del pre y post-test del grupo** Fuente: Vilar. (2017)



**Grafico N° 6 Promedio de resultados del grupo de intervención** Fuente: Vilar (2017)

### **Análisis e Interpretación**

Se puede observar como la intervención grupal enfocada en el mejoramiento de los procesos comunicacionales tuvo un incremento significativo de más de 4 puntos en el promedio aritmético pasando de 22.5 a 26.8, demostrando una efectividad del programa, siendo el menor puntaje en los sujetos participantes fue

de 20 a 24 y donde se logró que 87.5% de los participantes alcanzaran una buena asertividad en el proceso comunicacional de los educadores de una casa abrigo.

#### Análisis por variables y dimensiones

*Variable dependiente:* Los procesos comunicacionales emergieron desde el inicio de las actividades, logrando una expresión real en cada uno de los participantes, exteriorizando sus problemáticas permitiendo canalizar situaciones individuales a nivel familiar, de pareja y laboral, dando apertura a reflexiones y compromisos de cambio. El aspecto más importante de reflexión fue a nivel de comunicación corporal donde los participantes reconocieron sus elementos comunicativos y su reacción ante ellos, logrando un análisis y un aprendizaje significativo.

Dichos cambios se evidenciaron en las expresiones verbales y gestuales de los participantes al momento de cerrarse las intervenciones, las observaciones realizadas en el ámbito laboral luego de la intervención y por su puesto en la evaluación del pos test donde se visualiza el incremento considerable de la asertividad en los procesos comunicacionales.

*Variable independiente:* El programa de intervención bajo el enfoque de análisis transaccional en actividades exclusivas del proceso comunicacional desde la ambientación, se aplicó como se había previsto, permitiendo abordar todos los contenidos establecidos. Esta variable de intervención permitió que los participantes que sintieran en confianza, para expresar libre sus emociones, pensamientos, intervenir en cada una de las actividades de forma creativa e



ingeniosa, conectándose con la variable dependiente desde lo inter e intrapersonal, que les permitió reflexionar sobre su incidencia desde lo positivo o negativo de sus procesos de forma verbal al finalizar cada una de las actividades.

A si mismo por medio del cierre significativo de la actividad se pudo conocer las reflexiones y compromisos de cambio que se llevaron los participantes, al igual que en el pretest y posttest se evidencio el impacto que tuvo afectando positivamente a la variable dependiente. Posteriormente se realizaron observaciones en el ámbito de trabajo donde se comprobó la eficacia en relación a los procesos comunicaciones y de cohesión en los distintos grupos de trabajo.

*Variable interviniente:* esta variable se pudo observar por medio de las actividades que requerían el trabajo en equipo para la realización de las tareas y alcance de los objetivos en común, tanto en las actividades de la intervención como a nivel laboral, se realizó en análisis verbal luego de la intervención y como el mejoramiento del proceso comunicacional influye en la cohesión de grupo para el ámbito laboral.

#### Análisis y discusión de los resultados

La discusión de resultados permite constatar los datos obtenidos por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos de la investigación, desde los planteamientos teóricos y estudios previos. Una vez aplicado los instrumentos de recolección, se procedió a la realización del procedimiento para el análisis de los mismos, por cuanto la información arrojada indicara las conclusiones de la investigación. Según Hurtado (2010), “Son las técnicas de análisis que se ocupan

de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos.

En la presente investigación, considerando los resultados obtenidos, una vez realizada la intervención grupal, los participantes mejoraron su asertividad en cuanto a los procesos comunicacionales, aumentando un porcentaje considerable, alcanzando en el pre test un 75 % y en el post test un 89,6%. Se asume el proceso de comunicación como un todo, donde Berlo (1960), basa su teoría en la psicología social, lingüística, antropología y filosofía por medio del estudio de las masas, en búsqueda de ese todo de la comunicación, ese proceso vital que le permite al ser humano aumentar sus capacidades naturales para enfrentar sus problemas; es decir, los individuos participantes del estudio luego de la intervención mejoraron su capacidad de respuesta por medio de la comunicación para la resolución de problemas desde lo inter hasta lo intrapersonal, ampliando sus funcionamientos dentro y fuera del ámbito laboral.

Por otra parte, a nivel cualitativo se evidenció el efecto positivo de la intervención grupal por medio del programa establecido, donde la totalidad de los participantes realizaron un proceso catártico, en el que se descargan adecuadamente los efectos patógenos de las emociones relacionadas a las diferentes problemáticas que experimenta el sujeto, logrado desde una comprensión profunda de las circunstancias que le habían generado malestar, esto por medio del análisis de cada una de las técnicas aplicadas. Se observó el alcance de una reestructuración de la personalidad, especialmente en las relaciones

laborales, donde se evidenciaron cambios significativos no solo en la forma de comunicación sino en la estructura global de acción desde el todo comunicacional.

Según Breuer (1886), nos definen el método catártico como la vivencia continua de una situación traumática en la que se liberan el efecto olvidado para restituir al sujeto la movilidad de sus pasiones; por medio, de las actividades los participantes revivieron situaciones que les generaban malestar dando respuestas satisfactorias una vez liberada la pulsión, haciendo conciencia de la misma y reconociendo de forma verbal y corporal el bienestar que producía.

## CONCLUSIONES, ALCANCES Y RECOMENDACIONES FINALES

### Conclusiones

Como conclusión del trabajo realizado a los educadores de una casa abrigo, observamos como partiendo del diagnóstico de los procesos comunicacionales, desde la aplicación del pre-test, a modo en que los ítems presentan un promedio aritmético de 22.5 en promedio grupal, mostrando bajos niveles efectivos en el proceso comunicacional.

Estos resultados generados cuantitativamente guardan relación con los datos recolectados cualitativamente, por medio de la observación, las entrevista y actividades previas a la intervención, evidenciando apatía, no cumplimiento de las normas, barreras en la comunicación, falta de integración, comunicación inadecuada, ausencia de modelamiento entre otros, aunadas a los resultados del instrumento que justifican el diseño y aplicación de un programa de intervención grupal con la finalidad de mejorar los procesos comunicacionales de los trabajadores de una casa abrigo, tomándolo desde la perspectiva de Berlo (1960) que analiza los procesos como un todo de la comunicación.

Por otra parte, se diseñó el programa de intervención grupal basado en el análisis transaccional de Berne (1961), planificando una jornada diurna de ocho (8) horas de duración, planificando desde la llegada de los participantes con adaptaciones del espacio a utilizar. Este programa estuvo previsto de razonamiento, coherencia y consistencia en todas sus actividades para el sentir

real de los participantes, buscando el crecimiento personal, la conexión y el trabajo grupal desde los estados del YO como herramienta de guía para identificar cada uno de los espacios de la comunicación, que permitieron conectar al participante con su inconsciente, trasladando sus pensamientos y sentimientos a la consciencia.

Dichas técnicas aplicadas desde la psicoterapia, el crecimiento y el cambio personal, grupal y organizacional, ocupándose del dominio de los conflictos internos por medio del diagnóstico de los estados de la personalidad para lograr estabilizarlas desde los aspectos grupales, los elementos, los tipos, y estructuras comunicacionales inmersos en la corporalidad junto con los sentidos.

Se pudo observar cómo las personas no logran comunicarse de la misma manera, los sistemas sociales y culturales determinan en gran parte la acción comunicativa, desde las conductas aprendidas desde el nacimiento y afianzadas en el desarrollo del individuo; los propósitos que tienen para transmitir la información deseada, al mismo tiempo que el significado que se da a ciertos vocablos determinaran la efectividad de la comunicación. Consecuencia en este complejo proceso hay muchas variables que generan que el mensaje no sea interpretado o transmitido de la forma que el emisor o receptor desea, se logra observarlo en las actividades de la intervención donde los participantes luego de la acción es que lograban realizar el análisis de lo que esperaban transmitir con lo que realmente decían. Esto sucede constantemente en la vida del ser humano en sus diferentes roles, los mensajes son captados de maneras diferentes dependiendo del receptor y lo que este esté sintiendo en el momento es de suma importancia.

Sobre todo para llegar hasta un incremento en eficiencia del mensaje que se quiera transmitir se debe conocer u observar detalladamente quien será el receptor al mismo tiempo de cómo se encuentre, para poder afinar los mecanismo de transmisión del mensaje, de forma que sea enviado de la manera más sencilla para sí interpretación; a su vez, como receptor estar consciente del emisor para comprender el mensaje, identificando los estados junto a los sentidos y así realizarlo de forma eficaz.

El programa fue aplicado en su totalidad como se había planificado, logrando cada uno de los objetivos, los participantes se limitaron en el uso de los recursos establecidos para una de las actividades; sin embargo, luego fueron aprovechados al incrementar la conciencia de los procesos de la comunicación. Se debe mencionar que durante la intervención el clima de confianza surgió desde el primer momento con la mayoría de los participantes, posterior a la tercera actividad todos los participantes lograron conectar y expresar de manera asertiva sus emociones, vivencias, junto con sus experiencias, dando mensajes y agradecimientos por el trabajo realizado.

El éxito del programa favoreció principalmente a los participantes, donde desde los conflictos y aspectos interpersonales lograron conectar e internalizar su responsabilidad en el grupo y con los niños, niñas y adolescentes en su crecimiento y desarrollo, que serían los beneficiarios indirectos del programa, pero a los cuales se llegó por medio del cambio, el crecimiento, de cada uno de los educadores que cumplen un rol característico en el desarrollo psico-emocional y conductual de cada uno de ellos.

## **Alcances**

Se explica el alcance especificando con claridad hasta donde se pretende llegar o profundizar en la investigación.

- Por medio de la investigación se pretende abarcar el crecimiento personal de los trabajadores para brindar un mejor servicio y cumplir de forma eficaz con las funciones establecida en pro de la atención de los niños, niñas y adolescentes de las entidades de atención.
- El proyecto de investigación explorara los procesos de atención integral en las entidades de atención del estado y del país.
- La investigación abarca exclusivamente a las instituciones de atención especializada en niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.
- El estudio investigativo posee la flexibilidad de ser adaptado para otros profesionales a nivel organizacional, comunitario y/o educativo.
- Logros en el desarrollo de un programa de acuerdo a la elaboración de un modelo de formación integral que ofrece un mejoramiento en las relaciones inter e intrapersonales, al personal que labora en las entidades de atención.

## **Recomendaciones:**

En base a las observaciones y análisis realizados por medio de esta investigación se plantean las siguientes recomendaciones.

- Se sugiere continuar con el proceso de crecimiento personal de los trabajadores de las entidades de atención, tocando varias temáticas de interés que coadyuven al mejoramiento profesional y personal de los educadores; a su vez, en la vida de los niños, niñas y adolescentes que pasan por estas entidades de atención, generando herramientas de cambio y transformación.
- Realizar seguimiento y reforzamiento de los procesos de comunicaciones tanto de los educadores como de todo el personal que labora en la institución, con el fin de maximizar la eficacia de las funciones en relación a la atención integral de los niños, niñas y adolescentes.
- Implementar actividades recreativas y terapéuticas una vez al mes, en concordancia con las reuniones de equipo tomando como base temáticas de cohesión y comunicación.
- Abrir espacios de convivencia entre los trabajadores, con el fin de surjan necesidades individuales para trabajar a nivel grupal, en pro del crecimiento personal de cada uno de los trabajadores.
- Implementar canales comunicacionales entre los diferentes equipos de trabajo, que fomente la integración y el trabajo grupal.
- Involucrar a los trabajadores de las distintas áreas de atención en el programa de intervención grupal, al mismo tiempo que a su coordinación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aarons (2009). Blog. *Enfoques, técnicas e instrumentos para investigar desde el método científico*.
- Arias, P. (2011). *La importancia de la comunicación en la actualidad*. Blog castellana
- Audra, B. (2016). *Análisis transaccional en el desarrollo organizacional*. Quien hace referencia a la teoría de Berne
- Bautista (2009) *Manual de metodología de investigación*.
- Berne David. (1961) *Análisis transaccional en terapia*. Editorial Psique.
- Garvi y Silvana. (2010). *Infancia institucionalizada representaciones y prácticas profesionales*.
- Hurtado (2010) *Guía para comprensión holística de la ciencia*.
- López & Frutos. (2011). *La cohesión grupal, un estudio observacional de su incidencia en educación física*.
- M. Sáez (2009). *Los vínculos de apego en niños institucionalizados*.
- Palella, S. y Martins, F. (2004). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL
- Pinzon S. (2014). *La psicología de la comunicación*.
- Riviere (1977) *Los conceptos de grupo y los principios organizadores*.
- Ramirez, A. (2011) *Programa de Intervención Grupal Sobre Comunicación Efectiva y Afectiva en la Empresa Productora Grupos Medios PD*. Trabajo Presentado en el Área de Post grado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo en el Programa de Especialización en Dinámica de Grupo.
- Schüssler M & Stoltz T. (2010) *El papel del educador social con adolescentes en situación de vulnerabilidad social albergados en una ONG: conocimientos y prácticas*.
- Widosky (2011). *En su blog titulado Metodología de la investigación*.

## **ANEXOS**

### Anexo A. Manual del Facilitador

<b>Objetivo:</b> Estimular la participación activa de los educadores.	
<b>Nombre de la Técnica:</b> El mensaje de bienvenida.	
<b>Origen /Autor:</b>	Autor desconocido adaptado por Ximena Vilar
<b>Contenido:</b>	Proceso de la comunicación, Barreras de la comunicación
<b>Descripción:</b>	Van a ir pasando cada uno de los participantes, recibiendo un mensaje que deben transmitir a su compañero
<b>Nivel de Grupo</b>	Desempeño
<b>Tamaño del Grupo</b>	15 adultos
<b>Edades</b>	28 a 58 años
<b>Dirigido a:</b>	Educadores de una casa abrigo
<b>Tiempo:</b>	30 min
<b>Actividades</b>	
<b>Facilitador</b>	<b>Participante</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les da la bienvenida con un mensaje oral inicial. Al igual que previamente al llegar se les va indicando que tomen un distintivo y coloquen su nombre o apodo.</li> <li>✓ Les informa a los participantes sobre la pautas de entrada a la sesión, donde entraran de forma individual y recibirán un mensaje que deben captar y transmitir a su compañero que entre después de él.</li> <li>✓ Pasa a la sesión, da el mensaje inicial y observa la trasmisión del mensaje, haciendo pasar a cada uno de los participantes.</li> <li>✓ Luego de pasar el último participante, le indica que diga el mensaje y que se dirija el centro para el compartir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tomar un distintivo y escribir su nombre o apodo.</li> <li>✓ Escuchar las indicaciones presentadas por el facilitador.</li> <li>✓ Colocarse en orden e ir entrando uno a uno a la sesión.</li> <li>✓ Recibir el mensaje (gestual) y transmitirlo a su otro compañero.</li> <li>✓ Tomar asiento en círculo una vez entregado el mensaje.</li> </ul>
<b>Recursos: Humanos:</b> Facilitador y los participantes <b>Materiales:</b> Cartulina, marcadores.	
<b>Riesgo:</b>	Que no se comprendan las consignas, se descontrola el grupo.
<b>Procesamiento:</b>	¿Cómo observaron el proceso de la comunicación?, ¿de que me di cuenta?
<b>Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)</b>	Manifiesta la manera en que se percibe a sí mismo y al otro por medio de la expresión Me sentí.. Me di cuenta de...

## Manual del Facilitador

<b>Objetivo:</b> Identificar los estilos de comunicación de los trabajadores de una casa abrigo	
<b>Nombre de la Técnica:</b> Transferencia de adivinanzas.	
<b>Origen /Autor:</b>	Autor de las adivinanzas desconocido. Adaptado por Ximena Vilar.
<b>Contenido:</b>	Procesos de la comunicación, comunicación inter e intrapersonal. Juegos psicológicos, barreras de la comunicación.
<b>Descripción:</b>	Se divide al grupo en tres, dependiendo de su color de distintivos, entregando a cada grupo cinco papelitos donde colocaran 5 adivinanzas a)Animal, b) Película infantil, c) Adivinanza escrita, d) Palabra , e) un mensaje al grupo. El facilitador las retirara una vez culminado y colocara en un sobre. Posteriormente se le indicara las pautas del juego. (El animal y la película es dramatizado, no se pueden utilizar palabras, el mensaje no pueden decirse palabras que estén allí, etc.)Tienen pautas específicas para cada adivinanza. Gana el equipo que tarde menos tiempo en adivinarlas todas. Se contarán tres penalizaciones de un minuto.
<b>Nivel de Grupo</b>	Desempeño
<b>Tamaño del Grupo</b>	15
<b>Edades</b>	28 a 58 años.
<b>Dirigido a:</b>	Educadores de una casa abrigo
<b>Tiempo:</b>	90 min
<b>Actividades</b>	
<b>Facilitador</b>	<b>Participante</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les indicada a los participantes que se dividan dependiendo del color de su distintivo.</li> <li>✓ Entregará a cada equipo 5 papelitos e indicara su uso.</li> <li>✓ Recogerá los papelitos meterá en un bolso y transferirá a otro equipo los mensajes recogidos.</li> <li>✓ Le indicara a los equipos los lineamientos de la actividad.</li> <li>✓ Vigilara que se cumplan las normativas y tomara el tiempo de cada equipo.</li> <li>✓ Luego culminado, invitara a los participantes a sentarse en círculo contando su experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buscará a su equipo dependiendo del color de su distintivo.</li> <li>✓ Conversaran uno con los otros miembros del equipo y llenaran cada uno de los requisitos.</li> <li>✓ Escogerán a los 5 participantes que participaran en la actividad (actores).</li> <li>✓ Respetando los lineamientos establecidos darán respuesta a las adivinanzas presentadas.</li> <li>✓ Compartirá la experiencia.</li> </ul>
<b>Recursos: Humanos:</b> Facilitador y los participantes	
<b>Materiales:</b> Cartones, marcadores hojas blancas, bolígrafos y bolsas decorativas.	
<b>Riesgo:</b>	Que se conviviera la actividad en una competencia insana, que realicen trampa. Se descontrola el grupo. Que no se comprendan las consignas.
<b>Procesamiento:</b>	¿De qué forma te comunicas? ¿Desde qué rol me comunico?
<b>Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)</b>	¿Que observaron de la comunicación?, Manifiesta la manera en que se percibe a sí mismo y al otro por medio de la expresión Me sentí.. Me di cuenta de...

## Manual del facilitador

<b>Objetivo:</b> Internalizar los estados del “YO” y como direccionan la comunicación.	
<b>Nombre de la Técnica:</b> Construcción del “YO”	
<b>Origen /Autor:</b>	Ximena Vilar
<b>Contenido:</b>	Proceso de la comunicación, estados del “YO”, Vivir aquí y ahora
<b>Descripción:</b>	Se divide al grupo, y se les entrega un significado de casa uno de los estados del Yo, se les da diez minutos para leer y debatir. Luego se les indica que deben seleccionar implementos para decorar su espacio tomando en cuenta su estado del YO. Luego de ello deben realizar un a presentación de su espacio desde el estado que les corresponda.
<b>Nivel de Grupo</b>	Desarrollo
<b>Tamaño del Grupo</b>	15 personas
<b>Edades</b>	28 a 58 años
<b>Dirigido a:</b>	Educadores de una casa abrigo
<b>Tiempo:</b>	30 minutos.
<b>Actividades</b>	
<b>Facilitador</b>	<b>Participante</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Divide al grupo por distintivos.</li> <li>✓ Les entrega a cada grupo un papel con el significado de los estados del yo.</li> <li>✓ Luego de darle unos minutos procede a dar las instrucciones del juego. Procede a dar las consigas del juego.</li> <li>✓ Observa a los equipos en todo momento.</li> <li>✓ Invitarlos a sentarse en círculo para el compartir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En silencio conforman los grupos.</li> <li>✓ Leen cuidadosamente el significado que les corresponde e intercambian palabras con su equipo.</li> <li>✓ Prestan atención a las instrucciones y organizan su espacio, correspondiente a su estado del “YO”.</li> <li>✓ Presentan su espacio con su significado.</li> <li>✓ Compartir.</li> </ul>
<b>Recursos: Humanos:</b> Facilitador y participantes.	
<b>Materiales:</b> Papales, bolígrafos, implementos de juego, vestimenta, de oficina entre otros.	
<b>Riesgo:</b>	Que se conviviera la actividad en una competencia insana, que realicen trampa. Se descontrola el grupo. Que no se comprendan las consigas.
<b>Procesamiento:</b>	¿De qué me di cuenta? ¿ A qué se debe que me tocara ese estado?
<b>Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)</b>	Manifiesta la manera en que se percibe a sí mismo y al otro por medio de la expresión Me sentí... Me di cuenta de...

## Manual del Facilitador

<b>Objetivo:</b> Expresar sus vivencias en relación con el trabajo realizado grupalmente.	
<b>Nombre de la Técnica:</b> Espacio Catártico	
<b>Origen /Autor:</b>	Gómez, M. (2007)
<b>Contenido:</b>	Darse cuenta, aquí y ahora.
<b>Descripción:</b>	Se colocan 3 cojines, cada uno de ellos representa un momento: el primero ¿cómo llegue? el segundo ¿cómo me sentí durante la sesión? Y el tercero ¿cómo me voy? Cada participante tiene que pasar por los tres cojines.
<b>Nivel de Grupo</b>	Desempeño.
<b>Tamaño del Grupo</b>	15
<b>Edades</b>	28 a 58 años
<b>Dirigido a:</b>	Educadores de una casa abrigo
<b>Tiempo:</b>	30 minutos
<b>Actividades</b>	
<b>Facilitador</b>	<b>Participante</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coloca 3 cojines frente a los participantes.</li> <li>✓ Explica que todos tienen que pasar por ellas y que cada una representa un momento vivido durante el trabajo realizado.</li> <li>✓ El primero ¿cómo llegue? luego el segundo ¿cómo me sentí durante la sesión? Y por último ¿cómo me voy?</li> <li>✓ Da la consigna, se les pide que pase uno a uno.</li> <li>✓ Al terminar formen el círculo y se inicia el compartir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estar atento a las instrucciones del facilitador.</li> <li>✓ Sentarse en cada uno de los cojines respondiendo a la pregunta que le corresponde.</li> <li>✓ Cuando pase el último, formar el círculo y sentarse.</li> <li>✓ Iniciar el compartir de lo vivido</li> </ul>
<b>Recursos: Humanos:</b> Facilitador y Participante.	
<b>Materiales:</b> 3 Cojines	
<b>Riesgo:</b>	Que alguna persona se niegue a participar, Que el participante no logre expresar sus sentimientos
<b>Procesamiento:</b>	¿Qué sintieron con la realización de esta técnica? ¿Qué compromiso hacen? ¿Qué relación tiene esta experiencia con su vida? ¿De qué se dieron cuenta?
<b>Evaluación (Afectiva-Aprendizaje)</b>	Manifiestan las experiencias vividas durante la realización de las técnicas. El grupo expresa los sentimientos que surgieron durante la técnica a través de las siguientes expresiones: *Aprendí... *Me di cuenta ... *Me comprometo... *Me llevo

Anexo B.

Evaluación del Taller y facilitador

Preguntas	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. La actuación de facilitador fue :					
2. El manejo de grupo estuvo:					
3. El tono de voz del facilitador fue :					
4. El contenido en sí estuvo:					
5. La ambientación estuvo:					
6. La relación de las actividades con el contenido fue:					

7-. ¿Cuál fue tu mayor aprendizaje?

8-. ¿Cuál fue tu mayor aprendizaje?

9-. ¿Qué compromiso te llevas?

10-. Observaciones:

11-. Sugerencias:

Anexo C.

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales tienes tres opciones de respuestas, no hay respuestas buenas o malas. Es necesario contestarlas todas.

1.- Un compañero de trabajo te está llamando con un sobrenombre que te disgusta, tú...

- a) Te sientes molesto, pero le dices la verdad: “Lo que estás haciendo me disgusta, por favor deja de hacerlo”
- b) Te enfureces, le dices: “¡No me molestes! ¡¿Tú eres perfecto?”
- c) Te quedas callado y actúas como si nada te hubiese dicho.

2.- Un amigo acaba llegar a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás furioso por la tardanza... ¿qué haces?

- a) Saludarle como si nada y decirle “Entra, la cena está servida”.
- b) He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba. Me has puesto nervioso e irritado, si otra vez te retrasas avísame, harás la espera más agradable.
- c) Le digo “¡¿Tan tarde llegas?! Nunca más te vuelvo a invitar... ¡¿No puedes ser puntual?!”

3. Un compañero(a) de trabajo constantemente te da su responsabilidad laboral para que lo hagas. Decides terminar con esta situación, ¿qué le dices?

- a) Le digo que estoy bastante ocupado, pero si no consigue hacerlo, le puedo ayudar.
- b) Le digo que es un desconsiderado, que yo también tengo tareas, y que las haga él.
- c) Le digo que siempre me pides que te ayude en tus labores, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo, pero ya estoy cansado(a) de hacer tu trabajo, intenta hacerlo tú mismo, así la próxima vez te costará menos, y aprenderás a ser responsable.

4. Vas a un restaurante a cenar, cuando el mesonero trae la comida que has pedido, te das cuenta de que tu vaso está sucio... ¿Qué haces?

- a) No digo nada y uso el vaso sucio aunque a disgusto.
- b) Armo un gran escándalo en el local y digo al mesonero que como el servicio es asqueroso nunca volveré a ir a ese sitio.



c) Llamo al mesonero y pido que por favor me cambie el vaso.

5. Estás en un larga fila para entrar al autobús porque van a un pase con los NNA, ya la coordinadora comento que habría personal que estarían de pie porque el bus era pequeño, llega un compañero retardado y no respeta el espacio en la fila (se colea), delante de ti y los NNA, tu...

a) Le grito diciéndole que he llegado antes, y que no sea abusador, que espere su turno.

b) Me quedo callado(a), al fin y al cabo todos vamos a entrar.

c) Le digo que por favor se retire porque he estado aquí antes que él. Y debe de respetar la fila.

6. Estás en un grupo haciendo un trabajo que se les solicito en grupo, para una actividad de los NNA dentro de la entidad tu propones una idea nueva para mejorar, sin embargo tu compañero (a) dice que está mal, que no sirves para nada, tú...

a) Le hago entender que todos podemos proponer ideas, sean correctas o erradas, y que si es errada hay que saber decirlo.

b) Me quedo callado (a), y nunca más vuelvo a proponer más ideas.

c) Me molesto con la persona, y le digo: "Mejor hazlo tú."

7. Estás en una reunión de trabajo y colocan un video de reflexión interesante para ti, de pronto suena el celular de una persona y contesta, ¿tú qué haces?

a) Le digo que por favor apague su celular, y que se retire porque causa desorden.

b) Armo un escándalo, diciéndole que aquí no es lugar para hablar por teléfono, que sea educado.

c) No le digo nada, aunque me disgusta que no pueda escuchar el video

8. Estás en una fiesta, una persona te invita a bailar, sin embargo no me agrada su personalidad (su forma de ser), ¿qué le dices?

a) Me niego.

b) Acepto aunque no quiera

c) Le digo que está loco, que nunca bailarías como alguien como él.

9. Se han burlado de tu respuesta en una reunión laboral, tú...

a) Siento que sólo los demás cometen errores y yo no, y les grito que se callen.

b) Evito volver a dar mis opiniones, tengo miedo de quedar otra vez como un tonto(a)

c) Les digo: "Disculpa si mi respuesta ha estado mal, pero por favor no te burles, porque todos podemos cometer errores, al igual que tú o yo."

10. Estás presentando un examen de competencias en el trabajo, y te das cuenta que tu compañero(a) está copiando tus respuestas... ¿qué haces?

a) Le acuso en voz alta para que todos se enteren y la tilden de bruta.

b) Le digo en voz baja que por favor deje de copiar porque de otra manera tendré que acusarlo.

c) Dejo que se copie, sin embargo sé que estoy haciendo mal, y no me agrada la idea

Anexo D.

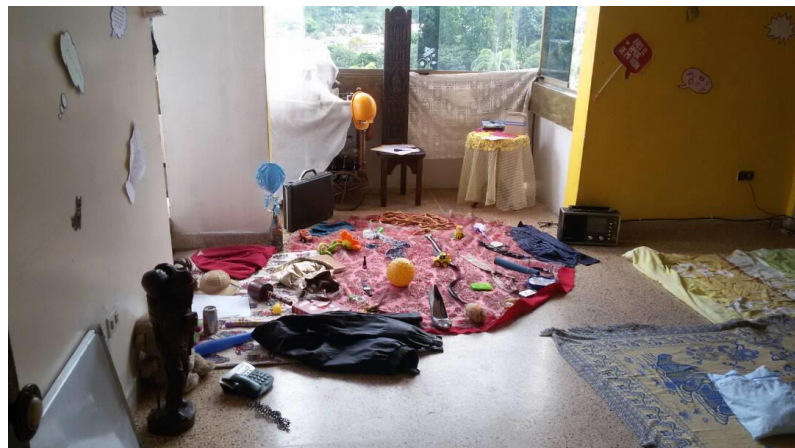
Registro Fotográfico



Reuniones previas



Decoración de los espacios



## Intervención

