

**PROBLEMAS COMUNICATIVOS DE “LA CULTURA DE TRABAJO EN RED”
DEL ICBF EN EL GRUPO DE MADRES COMUNITARIAS DEL BARRIO
PABLO VI DE BUCARAMANGA**

GLORIA ALEJANDRA ROJAS GONZÁLEZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
FLORIDABLANCA**

2012

**PROBLEMAS COMUNICATIVOS DE “LA CULTURA DE TRABAJO EN RED”
DEL ICBF EN EL GRUPO DE MADRES COMUNITARIAS DEL BARRIO
PABLO VI DE BUCARAMANGA**

GLORIA ALEJANDRA ROJAS GONZÁLEZ

**TÍTULO A OBTENER:
COMUNICADORA SOCIAL - PERIODISTA**

**Director:
Mg. GIOVANNI BOHÓRQUEZ
Comunicador Social – Periodista**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
FLORIDABLANCA
2012**

Nota de aceptación

Presidente de Jurado

Jurado

Jurado

Floridablanca, Octubre 16 de 2012

A la Mamita Nieves

Porque es alguien especial en mi vida

Y quien ha sido uno de mis grandes soportes

Para ser la profesional que soy hoy

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de este proyecto de investigación es fruto de una estudiante de comunicación social - periodismo que contó con el apoyo del grupo de madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los hogares comunitarios de bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga y del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Gracias a Dios por la oportunidad de haber culminado este proceso.

A Edna Ruth Montañés por su disposición e interés constante.

A Claudia Rangel y Guido Valencia por su colaboración.

A mis padres y a Mayita por creer siempre en mí.

Y a mi director el mayor agradecimiento y mil bendiciones.

CONTENIDO

RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS	17
2.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
4. METODOLOGÍA	35
5. RESULTADOS	53
5.1 RESULTADOS TÉCNICA CUESTIONARIO	53
5.1.1 Análisis de resultados de cuestionario	63
5.2 RESULTADOS TÉCNICA ENTREVISTA	65
5.2.1 Análisis de resultados de entrevistas	67
5.3 RESULTADOS TÉCNICA TEST SOCIOMETRICO	70
5.3.1 Análisis de resultados de test sociométrico	90
5.4 RESULTADOS TÉCNICA ÁRBOL DE PROBLEMAS	92
5.5 RESULTADOS TÉCNICA DIARIO DE CAMPO	95
5.5.1 Análisis de resultados de diario de campo	96
6. MATRIZ DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	98
7. CONCLUSIONES	112
8. RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA	118
ANEXOS	123

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Pregunta 1.	73
Tabla 2. Pregunta 3.	79
Tabla 3. Pregunta 5.	86
Tabla 4. Resultados significativos de la actividad.	93

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Edad	54
Gráfica 2. Estrato socioeconómico.	54
Gráfica 3. Barrio donde residen	55
Gráfica 4. Nivel de estudios	55
Gráfica 5. Núcleo familiar	56
Gráfica 6. De quién recibe más apoyo dentro del grupo	56
Gráfica 7. Frecuencia de encuentros con las integrantes del grupo.	57
Gráfica 8. Relación al interior del grupo.	58
Gráfica 9. Cómo se siente en el grupo	58
Gráfica 10. Por qué se siente satisfecha	59
Gráfica 11. A quién acude cuando necesita información frente a probl...	59
Gráfica 12. A quién contacta cuando una madre comunitaria necesita ayuda	60
Gráfica 13. Problemas comunicativos	61
Gráfica 14. Tipos de problemas comunitarios	61
Gráfica 15. Actividades para fomentar la participación	62
Gráfica 16. Acciones comunicativas a implementar	62
Gráfica 17. Psicograma primera pregunta	76
Gráfica 18. Psicograma pregunta tres	83
Gráfica 19. Psicograma pregunta cinco	88

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. Formato de entrevistas a madres comunitarias	123
ANEXO B. Entrevistas a madres comunitarias, ICBF y OFP	125
ANEXO C. Ficha categorial entrevistas	145
ANEXO D. Diarios de campo	154
ANEXO E. Formato de cuestionario	166
ANEXO F. Formato de test sociométrico	168
ANEXO G. Registro fotográfico	169
ANEXO H. Documentos de la asociación	175
ANEXO I. Video del ICBF sobre el trabajo en red	

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

- TÍTULO:** Problemas comunicativos de “la cultura de trabajo en red” del ICBF en el grupo de madres comunitarias del barrio Pablo VI de Bucaramanga.
- AUTOR(ES):** Gloria Alejandra Rojas González
- FACULTAD:** Facultad de Comunicación Social
- DIRECTOR(A):** Giovanni Bohórquez

RESUMEN

El grupo de madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga es un grupo de veintidós mujeres que trabajan como agentes educativas, con el apoyo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar desde hace aproximadamente ocho años.

“El trabajo en red” es una cultura de trabajo organizacional que vincula a diferentes organizaciones y/o grupos relacionados, en pro de un objetivo común, teniendo como principios rectores la horizontalidad, la reciprocidad, sinergia, participación, compromiso, entre otras. Se soporta en procesos de comunicación humana, en este caso al interior del grupo. Por tal motivo, el objetivo de investigación se orientó a la identificación de los problemas comunicativos que afectan su trabajo en red.

El desarrollo del proyecto tuvo como referente un diseño metodológico etnográfico con enfoque cualitativo. La información obtenida se logró a partir del uso de técnicas de recolección cualitativas y cuantitativas como el cuestionario, la entrevista, el test sociométrico, el árbol de problemas y el diario de campo.

El resultado obtenido muestra que al interior del grupo se presentan problemas comunicativos por la presencia de conflictos internos que afectan el proceso comunicativo, interfiriendo en sus fases o etapas; entre ellos las deficiencias comunicativas por parte del emisor y receptor; las relaciones interpersonales que están basadas en la comunicación y por tanto al presentarse el mínimo grado de dificultad en el proceso de emisión – recepción se rompen conexiones del trabajo en red y a la vez se alteran los comportamientos.

PALABRAS CLAVES: Comunicación humana, madres comunitarias, trabajo en red, problemas comunicativos.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

- TITLE:** Communication problems of "culture of networking" ICBF in the group of mothers of the neighborhood community of Bucaramanga Paul VI.
- AUTHOR(S):** Gloria Alejandra Rojas González
- FACULTY:** Social Communication – Journalism
- DIRECTOR:** Giovanni Bohórquez

ABSTRACT

The community mothers group belonging to the Association of Parents of Welfare Homes Paul VI section of Bucaramanga is a group of twenty women who work as educational agents, with the support of the Colombian Family Welfare Institute for approximately eight years.

The networking is an organizational work culture that links different organizations and related groups towards a common goal, based on the principles of horizontality, reciprocity, synergy, participation, commitment, among others. The networking is supported in human communication processes, in this case within the group. Therefore, the aim of research was aimed at identifying the communication problems affecting the networking.

The project was development of a methodological design concerning ethnographic qualitative approach. The information obtained was achieved through the use of techniques of qualitative and quantitative data collection as the questionnaire, the interview, the sociometric test, the problem tree and the field diary.

The result shows that within the collective communication problems are presented by the presence of internal conflicts that affect the communication process, interfering with its phases or stages, including communicative deficiencies by the sender and receiver relationships that are based communication and therefore to present the minimum degree of difficulty in the process of issue - reception break networking connections while behaviors are altered.

KEYWORDS: Human communication, community mothers, networking, communication problems.

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el desarrollo de la investigación realizada durante el periodo comprendido entre los meses de julio del 2010 y noviembre de 2011, tiempo durante el cual se trabajó con el grupo de madres comunitarias de la “Asociación de Padres de Familia de los hogares comunitarios de bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga”, conformado por veintidós mujeres de estrato 1 y 2 integrantes del programa de hogares de Bienestar del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, con el fin de identificar los problemas comunicativos existentes al interior del grupo en su trabajo en red.

El documento consta de cuatro capítulos. El primero se centra en desarrollar teórica y conceptualmente, los elementos necesarios para el sustento del proyecto; en el segundo capítulo se describe la propuesta metodológica formulada, con sus correspondientes sustentos. El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos entrevista, test sociométrico, diario de campo, cuestionario y árbol de problemas, cada uno de ellos orientado a responder al cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. El cuarto y último capítulo contiene las conclusiones sobre el trabajo desarrollado.

La presente investigación en este grupo reviste importancia desde el punto de vista social, académico y personal, dados los argumentos expuestos a continuación.

Desde el punto de vista social se eligió este tipo de trabajo, porque permite visibilizar las dificultades presentes en el grupo de las madres comunitarias, a la hora de comunicarse. Su importancia radica en que a partir de la investigación realizada, se identificaron problemas comunicativos que afectan su trabajo en red, los cuales fueron socializados con el grupo, incluyendo las recomendaciones que

se consideraron pertinentes, esperando con ello generar una dinámica en su interior tendiente a superarlos. El proceso desarrollado durante la investigación, constituye una experiencia a través de la cual las integrantes del grupo se sintieron tenidas en cuenta ya que es la primera vez que la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, asume a través de un trabajo de grado interés por un grupo social de mujeres, caracterizado por su trabajo comunitario y condiciones de pobreza. Las técnicas e instrumentos de investigación cualitativa utilizada, contribuyeron a concientizar el grupo sobre la importancia de la comunicación humana.

El identificar problemas comunicativos en la cultura de trabajo en red es importante para reconocer y darle valor al proceso que adelantan las madres comunitarias de la ciudad, teniendo en cuenta que ellas son formadoras y agentes educativas de la primera infancia y por lo tanto hacen parte fundamental de la enseñanza de los niños del departamento. Sin embargo es necesario precisar que los objetivos propuestos están centrados en identificar dinámicas de relaciones interpersonales y a establecer causas y consecuencias de los problemas comunicativos que afectan la cultura de trabajo en red, y en tal sentido no se abordan otros temas que igualmente revisten particular importancia en este contexto, como es el caso de la comunicación para el cambio social o la comunicación organizacional, que se espera sea tema de otro trabajo investigativo, para lo cual este documento puede ser de utilidad.

Académicamente el trabajo constituye un acercamiento a la realidad social y evidencia aspectos teóricos a partir de la interacción universidad-estudiante-grupo comunitario. Contextualiza lo teórico en el marco de los problemas reales de comunicación, mediante la vivencia experimentada con el grupo de madres comunitarias y que se plasma en este documento.

A partir de esta investigación, se abre un camino para futuros desarrollos investigativos por parte de estudiantes de la Facultad de Comunicación Social-Periodismo, que involucren grupos comunitarios para apoyar procesos de transformación social, en y desde los estudiantes en términos de la responsabilidad social y el compromiso de construir una sociedad capaz de superar armoniosamente sus problemas de comunicación.

A nivel personal, además de responder al cumplimiento del requisito para acceder al título de comunicadora social- periodista, el trabajo desarrollado representa el reto de aplicar conocimiento y vivir una experiencia en la que se tuvo oportunidad de conocer de cerca las vivencias en materia de comunicación del grupo de mujeres comunitarias, hecho que enriqueció mi proceso de formación profesional.

En síntesis el desarrollo de esta investigación permite inferir que el grupo de mujeres madres comunitarias que pertenecen a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de la ciudad de Bucaramanga, presenta problemas comunicativos que afectan el trabajo en red y por lo tanto se generan conflictos interpersonales que afectan el desarrollo y consolidación de la organización de mujeres que trabajan como agentes educativos del ICBF.

Para contextualizar la investigación, es importante definir qué es una madre comunitaria y sus funciones. Según Aura Pérez y Belkis Cifuentes¹, las madres comunitarias, son mujeres con bajos niveles de escolaridad, de escasos recursos económicos para sostener su propio hogar y/o guardería, así como para ofrecer servicios de atención adecuada y apropiada para el desarrollo de los niños de la comunidad que le son asignados por el Instituto de Bienestar Familiar ICBF. De

¹PEREZ, Orozco Aura y CIFUENTES, Bernal Belkys. Las madres comunitarias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar comprometidas con la atención integral de los niños en condiciones de pobreza y/o situación vulnerable. Pág. 3. [En Línea] Disponible en: http://www.uninorte.edu.co/divisiones/iese/lumen/ediciones/6/articulos/madres_comunitarias.pdf [Citado el 6 de Octubre de 2012].

esta forma cooperan con los padres de familia que por sus condiciones socioeconómicas, deben trabajar todo el día o son víctimas del desempleo, desplazamiento, etc. y les resulta esencial contar la atención y compromiso de las madres comunitarias para que sus hijos puedan ser alimentados y cuidados adecuadamente.

Las madres comunitarias desarrollan entre otras las siguientes funciones en torno al Proyecto Pedagógico Comunitario del ICBF, Institución que las organiza y define que su trabajo debe estar enfocadas a:

- Atender adecuada y apropiadamente a los niños, para contribuir a su desarrollo.
- Comunicar a los niños, por medio de juegos, conocimientos generales, sobre la vida en sociedad.
- Motivarlos a participar en grupo.
- Orientar y facilitar a cada niño expresarse individualmente contando anécdotas de su vida y sus sueños.

El proyecto permitió evidenciar que son escasas las investigaciones realizadas sobre las mujeres que cumplen la función de Madres Comunitarias, particularmente en lo referente a problemas comunicativos y su incidencia en el trabajo en red.

A nivel nacional se encontró una investigación en la Universidad del Norte de Barranquilla relacionada con el tema, titulada “Redes sociales que establecen las madres comunitarias del programa Hogares de Bienestar” y fue realizada por los profesores de psicología Camilo Madariaga, Rodman Martínez y Medel Vides.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del ICBF que laboran en el barrio Pablo VI de la ciudad de Bucaramanga, se organizaron como asociación de trabajo desde el año 1988. Desde esa fecha hasta ahora, han desarrollado una serie de actividades propias de su trabajo, pero al mismo tiempo generan relaciones interpersonales y en algunos casos intrapersonales en parte por su relación cotidiana y de cercanía geográfica. Es decir, sus afinidades e intereses se ven constantemente atravesadas por la comunicación.

El grupo reconoce que existen acciones verbales y no verbales, así como comportamientos y actitudes de sus integrantes que afectan la efectiva comunicación en su interior, trayendo como resultado problemas al momento de entregar y recibir información de uno y otro lado.

Lo anterior, más dificultades para consolidar el trabajo en red, (metodología de trabajo motivada al interior del grupo por parte del ICBF) hace que se formule la siguiente pregunta a indagar en este proyecto de investigación:

¿Cuáles son los problemas comunicativos que están afectando la cultura del trabajo en red del ICBF en el grupo de las madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de padres de familia de los hogares comunitarios de bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los problemas comunicativos del grupo de las madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga en la cultura del trabajo en red implementada por el ICBF.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el proceso de conformación del grupo de madres comunitarias del barrio Pablo VI de Bucaramanga.
- Identificar las dinámicas de trabajo de grupo a su interior.
- Determinar los componentes de la cultura de trabajo en red al interior del grupo de madres comunitarias.
- Establecer las causas y consecuencias de los problemas comunicativos al interior del grupo en lo relacionado a la cultura de trabajo en red.

3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LAS MADRES COMUNITARIAS DEL BARRIO PABLO VI DE BUCARAMANGA Y SU TRABAJO EN RED

En este capítulo se desarrollará una discusión teórico-conceptual que sustenta los principales componentes que abarca esta investigación. Mostrar la relación mujer-sociedad, mujer-organización social, harán parte del documento. Este acercamiento se realizará a partir de los planteamientos de autores como Carmelita de Freitas, Magdalena León, Herbert Blumer, José Ibáñez y Víctor Miguel Niño Rojas, que han desarrollado conceptos claves, relacionados con el tema objeto de la investigación.

De igual forma, se expondrá la relación que las madres comunitarias del barrio Pablo VI de la ciudad de Bucaramanga tienen con los conceptos de grupo, red y trabajo en red. Para ello se retomarán autores que desde la perspectiva establecida, se acercan a lo que en la cotidianidad estas mujeres desarrollan.

La última y tercera discusión se centra en el planteamiento teórico que sobre comunicación se retoma y cómo desde esa visión conceptual se evidencia o no en la dinámica del trabajo en red del grupo estudiado.

Discusión teórico-conceptual sobre la relación mujer-sociedad, mujer-organización social.

Las mujeres a lo largo de la historia se han unido en pro de diversas causas sociales y políticas. Estos procesos de unión han estado sustentados en la búsqueda de espacios para ser reconocidas, respetadas y aceptadas con todos sus derechos, pasando por la transición de ser vistas como objeto cuyas funciones se centran en la reproducción y el trabajo doméstico, a novia, prometida, casada y viuda, hasta lograr, a finales del siglo XX ser reconocidas como forjadoras del

conocimiento, líderes en el desarrollo de procesos sociales y empresariales, sin dejar de ser madres, trabajadoras y artífices en la construcción de sociedad.

Como consecuencia de los cambios económicos, el poder político y las reivindicaciones del movimiento feminista, las mujeres han logrado que sus derechos sociales sean reconocidos y que organizaciones como Naciones Unidas definan en los Objetivos del Milenio propósitos orientados a la protección de la mujer en campos como salud, la educación y participación democrática.

Carmelita de Freitas, en su texto “La mujer latinoamericana en la sociedad y en la iglesia” señala que “las luchas por las relaciones igualitarias entre mujeres y hombres, así como las diferencias entre ambos sexos, debe estar soportada en el sentido de lo ético y en reconocimiento de este valor, para que contribuya a su realización. Esta noción de igualdad, en términos de lo ético constituye el eje de un sinnúmero de valores que potencian una plena participación social de las mujeres y una superación de las inequidades sociales basadas en el sexo femenino”.²

Magdalena León³ en su texto Movimiento Social de Mujeres y Paradojas de América Latina, registra el cambio social, político y económico de la región a finales del siglo pasado, hechos que han sido analizados e interpretados por diversos autores y de diversas maneras. Según la autora, la contradicción en la interpretación de estos cambios conlleva a la conclusión que en América Latina, en las últimas décadas del siglo XX, se dio un proceso doble vía; de un lado el cambio democrático y del otro el aumento de los niveles de pobreza. De ello, surgió el desafío de abrir nuevos espacios de participación para los diferentes

²DE FREITAS, Carmelita. La mujer latinoamericana en la sociedad y en la iglesia. [En Línea]. Disponible en: http://sedosmission.org/old/spa/freitas_1.htm[Citado el 20 de mayo del 2012].

³LEON, Magdalena. Movimiento social de mujeres y paradojas de América Latina. En Mujeres y participación política. Avances y desafíos en América Latina. Bogotá: Tercer Mundo Editores, 1994. p. 9-10.

actores sociales, entre ellos las mujeres, pero las difíciles condiciones económicas restringieron la amplitud y el contenido de esa participación.

La lucha de las mujeres, siguiendo a la autora, ha sido fundamental para la sobrevivencia, para atenuar las crisis sociales y como colchón para soportar la pobreza, por cuanto a través de esas acciones las mujeres construyen colectivamente una nueva vida, resistiendo las más diversas formas de opresión, formulando utopías y soñando con un mundo nuevo en el cual se redefinan las identidades tradicionales femeninas y masculinas.

Importante destacar, que resultado de las continuas luchas y enfrentamientos, surge un primer acercamiento al concepto de colectivos de mujeres, definidos como “formas de organización concebidas como espacios abiertos, flexibles, democráticos, incluyentes y pluralistas, de encuentro, trabajo conjunto y proyección estratégica, de participación y representación de las mujeres y organizaciones de mujeres”.⁴

El identificar al interior de los grupos necesidades, compartir dificultades sociales y el inicio de los primeros encuentros, foros y reuniones de mujeres, propiciaron que las mujeres organizadas entendieran que unidas bajo los mismos propósitos, alcanzarían los resultados trazados. Por tanto, la identidad colectiva que ha conformado el movimiento de mujeres no ha sido dada sino construida y ha sido un proceso no exento de conflicto y negociación.

⁴LÓPEZ DE MESA D, Blanca Estella. Conformación y fortalecimiento de los colectivos de mujeres comunales y corregimentales. Alcaldía de Medellín, Secretaría de las Mujeres, Subsecretaría de Derechos y Desarrollo, Municipio de Medellín. Pág. 4. [En línea]. Disponible en: <http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Equidad%20de%20G%C3%A9nero/Secciones/Publicaciones/Documentos/2011/RUTA%20METODOLOGICA%20COLECTIVO%20DE%20MUJERES.pdf>[citado el 5 de octubre de 2012].

Relación mujer-sociedad, mujer-organización social en Colombia

En Colombia, los movimientos sociales de mujeres, no difieren en su conformación y principios a los de América Latina. El mejoramiento de las condiciones de vida: salud, educación y vivienda en clara relación con deberes de género, han sido sus comunes reclamos. La movilización de las mujeres y la creación de su identidad colectiva como sujetos del cambio social se dieron en un tiempo caracterizado por la confrontación, la búsqueda y la construcción de formas democráticas para el Estado y la sociedad, durante las últimas tres décadas del siglo pasado, particularmente las dos décadas del periodo 1975-1995.

Según Magdalena León:

Como resultado del avance en la reflexión de género han ido apareciendo nuevos grupos, algunos más formalizados que se crean como organizaciones no gubernamentales (ONG's) y otros informales como grupos de reflexión. Los centros de atención y desarrollo feminista que prestan servicios de ayuda psicológica, asesoría médica y legal, se han convertido dentro de su diversidad en centros de encuentros, intercambio y de convocatoria a sectores del movimiento para preparar celebraciones, coordinar acciones internacionales o servir de interlocutores con legisladores y organismos nacionales e internacionales. Muchos de estos centros han proyectado su acción en los sectores populares, especialmente en el área de la salud reproductiva, contribuyendo a la elaboración de metodologías para trabajar con otras mujeres y al reconocimiento de las mujeres como sujetos políticos. Otra línea de acción ha estado vinculada al área de capacitación y participación comunitaria, adelantada por grupos feministas o de ONG(s) sensibles al tema [5].

La realidad colombiana que convoca la presencia de la mujer en la comunidad crea una doble relación en el escenario público; por un lado, como beneficiaria de programas comunitarios, promovidos por el Estado en el marco de los programas de desarrollo; y por otro, como gestoras de programas sociales. En zonas, barrios o regiones las mujeres han conformado estructuras de base o han utilizado las existentes para gestar programas de autoayuda y desarrollo comunitario.

El movimiento de mujeres de los sectores populares urbanos y rurales ha venido organizándose regionalmente y realizando encuentros y talleres alrededor de

⁵LEON, Magdalena. El camino de la utopía feminista en Colombia, 1975-1991. En Mujeres y participación política. Avances y desafíos en América Latina, Bogotá: Tercer Mundo Editores, 1994. págs. 184-185.

estos aspectos y han ligado la reflexión sobre su condición de subordinación, ampliando el marco de acción a otros procesos del movimiento de mujeres y el movimiento social. Así mismo integra en su práctica a grupos de mujeres que trabajan en comités de salud, madres de jardines infantiles, casas vecinales y también a madres comunitarias.

Relación mujer-sociedad, mujer-organización social en Santander a nivel urbano.

Los procesos organizativos urbanos, específicamente a nivel de barrios, han surgido fundamentalmente de la organización en comités de trabajo por parte de las Juntas de Acción Comunal - JAC, las organizaciones pre cooperativas, de los grupos de amas de casa o del trabajo de las organizaciones pastorales, gubernamentales, no gubernamentales - ONGs y de acciones del Estado. Entre las organizaciones, se encuentran a nivel gubernamental el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y a nivel no gubernamental las ONGs Mujer y Futuro y la Organización Femenina Popular OFP, que han permitido el crecimiento de grupos de mujeres, en una actividad de reflexión y coordinación.

Por su parte el programa de Hogares de Bienestar del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, que se ejecuta mediante la modalidad de madres comunitarias “ha motivado la masiva aparición de mujeres en la escena pública, desempeñando tareas tradicionales de su rol, que ellas han realizado en el espacio privado. La posibilidad de intercambio, reuniones y cursos posibilita confrontar simultáneamente su situación de mujer trabajadora precaria”.⁶

Mujer y Futuro es una ONG “conformada por un grupo de mujeres profesionales en el año de 1988, con experiencia en el desarrollo de acciones para la promoción integral de la sociedad y especialmente de las mujeres santandereanas. Desarrolla su trabajo en áreas como la valoración personal, la divulgación y defensa de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, la atención y

⁶Ibid., p. 190.

prevención de la violencia intrafamiliar, de la violencia sexual, educación sexual, asesoría y atención de conflictos familiares y personales, la educación y formación en perspectiva de género”.⁷

En lo regional y local, la Organización Femenina Popular OFP, tiene una larga trayectoria en el movimiento social del Departamento de Santander y está conectada a las asociaciones de los sectores populares de otras ciudades con las cuales ha participado en encuentros para intercambio y coordinación de acciones como los realizados en Bogotá en 1982 y 1983.

En este contexto, el grupo de madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga ha sido partícipe de acciones orientadas por la Fundación Mujer y Futuro a través de capacitaciones en donde han podido manifestar su rol desde el ámbito institucional de la mano con el ICBF, con el fin de salir adelante representando a las mujeres populares y contando con el apoyo de la institución para desarrollarse desde el ámbito humano y de género.

Caracterización del grupo de madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familias de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga.

El grupo de Madres Comunitarias objeto de estudio surgió en el año de 1988 como parte de Asociación de Usuarios de Programa Hogares Comunitarios de Bienestar, vinculada al sistema nacional de bienestar familiar, conformada por los padres de familia, y el grupo de madres comunitarias. Once años después, en mayo de 1999, la Asociación de Usuarios, se transformó en Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del Barrio Pablo VI, nombre que conserva hoy, manteniéndose la estructura de dos grupos integrantes de la

⁷ FUNDACIÓN MUJER Y FUTURO. [En línea]. Disponible en: <http://www.funmujer.com/> [citado 5 de Octubre de 2012]

Asociación: el de las madres comunitarias, objeto de la investigación realizada y los padres de familia de los niños atendidos por el ICBF.

Actualmente el grupo de madres comunitarias, está constituido por veintidós mujeres, de bajos recursos, pertenecientes a los estratos 1 y 2; la mayoría de ellas dedicadas exclusivamente a su rol de agentes educativas del ICBF. En el momento del estudio, se observó que 5 de ellas trabajan en actividades diferentes específicamente en microempresas como panaderías, venta de comidas rápidas, y ventas por catálogo de revistas.

Además de estas características que comparten en común, viven en condición de pobreza, que las ha llevado a buscar estrategias para generar ingresos adicionales a los de su trabajo como madres comunitarias que les permita subsistir.

En promedio la edad de las mujeres oscila entre 35 y 45 años y en cuanto al nivel de formación, tres han cursado el nivel universitario, trece terminaron el bachillerato, y dos solo han cursado la básica primaria.

El grupo sigue la estructura organizacional del ICBF conformada por: Una representante legal, líder grupo responsable de reportar al ICBF las actividades desarrolladas por el grupo en su función de agentes educativas. Un coordinadora que apoya el trabajo de la representante y es la responsable de difundir la información institucional a nivel del grupo. Y una Tesorera, que es la misma de la Asociación, responsable del manejo de los recursos del grupo y de la Asociación.

El grupo de madres comunitarias del barrio Pablo VI de la ciudad de Bucaramanga y su trabajo en red.

Según Magdalena León⁸, en Colombia, existen formas de organización de mujeres como partidos, alianzas, grupos, redes, trabajo en red y colectivos. Debido a los intereses de este proyecto y sus objetivos se analizará únicamente lo relacionado a grupos y trabajo en red.

El concepto de grupo se entiende desde el punto de vista de Herbert Blumer, como “un tipo de colectividad en donde todos los miembros se conocen, están pendientes de su membresía en común, comparten los mismos valores, tienen estructura de relaciones estables en el tiempo e interactúan para lograr ciertos propósitos”.⁹ Para formar parte del grupo social, es necesario contar con ciertas pautas y comprender que hay normas de comportamiento que se deben seguir para que así sus miembros enfrenten las consecuencias individuales y sociales de sus acciones.

En los últimos años se registra el desarrollo del concepto trabajo en red, que de acuerdo a José Ibáñez, debe ser entendido como “una forma de trabajar dentro de las organizaciones; como la relación y cooperación entre ellas, destacándose los principios de horizontalidad, sinergia (complementariedad – unión de fuerzas), autonomía, pertenencia participativa (la pertenencia se expresa en la participación activa, en la implicación), compromiso, etc. Por consiguiente en el trabajo en red de los grupos sociales, resultan claves las reglas como el que todos ganan, pero

⁸LEON, Op.cit., p. 188- 189.

⁹MACQUIL, Denis. De la masa a las perspectivas de la comunicación masiva. 1988. [En Línea]. Disponible en: <http://148.202.119.6/tde/informativocusur/E-books/Comunicacion%20Colectiva.pdf>[Citado el 20 de mayo de 2012].

también el que todos ponen, o el que todos participan y todos lideran (de formas diferentes)”¹⁰.

José Ibáñez enfatiza que los beneficios de trabajar en red dependen de los objetivos específicos, la calidad de sus miembros y el tipo de actividades planteadas. Trabajar en red significa entre otras cosas: vincular efectivamente a personas de diferentes medios, disciplinas, organizaciones y experiencias que de otra manera no tendrían oportunidad de interrelacionarse, crear conciencia en personas y organizaciones distantes, construir una fuerza social para la acción e intercambiar información.

El grupo de mujeres que hacen parte de la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, en el barrio Pablo VI, opera en lo comunicativo de diversas maneras, entre ellas y la de interés para este ejercicio es la cultura de trabajo en red. Esta metodología la ha implementado y desarrollado a nivel nacional la institución como política de trabajo, la cual se encuentra en el documento lineamientos técnico-administrativos-misionales y herramientas metodológicas para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF.

Para el ICBF el trabajo en red es una herramienta metodológica para la acción que permite a los miembros de la Institución y de las organizaciones o grupos relacionados, la creación de alternativas deseables lo cual implica determinar funciones de los integrantes, las necesidades por atender y cómo se pueden establecer las estrategias para que primen los objetivos comunes.

Asimismo el trabajo en red desde la institución se aplica a partir del “modelo solidario”, definido como un modelo general de atención a la familia dentro de los

¹⁰IBÁÑEZ, José Emiliano. El “trabajo en red” de los colectivos sociales. Intervención en nombre de RedCyL en el Encuentro de colectivos sociales de Castilla y León. [En Línea]. Disponible en: <http://jei.pangea.org/soc/c/e-trabajo-red-mmss.htm>. [Citado el 20 de mayo del 2012].

programas y servicios del ICBF, basado en una visión ecosistémica y constructivista, que integra tres componentes:

1. El conjunto de *representaciones, descripciones, narraciones y explicaciones* que constituyen la *Evaluación de la situación o del caso*.
2. *Las decisiones* acerca de cómo organizar los procesos de ayuda e intervención.
3. *Coordinación de acciones*.¹¹

Para este modelo institucional trabajar en red, significa entre otras cosas reconocer los actores con los que se trabaja, hacer del conocimiento un activo público, establecer flujos y canales de información, generar espacios de encuentro. Trabajar articuladamente supone la identificación de propósitos comunes, planear conjuntamente para alcanzar los objetivos que son compartidos, ejecutar en paralelo y evaluar en paralelo. En la medida que se planea, ejecuta y evalúa de manera paralela se concreta el ejercicio de la articulación y coordinación.

El ICBF toma y desarrolla el concepto de Clarita Franco de Machado, sobre trabajo en red, quien lo define como “la integración de instituciones públicas, privadas, y comunidades que coordinan, comparten e intercambian conocimientos, experiencias y recursos, con el propósito de alcanzar un objetivo común”.¹² En torno a esta idea, el instituto ha construido una filosofía organizacional orientada al desarrollo mutuo de las personas e instituciones mediante la potenciación de esfuerzos, acciones y recursos, a partir de la cual se trabaja por la optimización de los recursos; el intercambio de experiencias, la promoción de la formación y capacitación; el establecimiento de planes de acción conjuntos que permitan

¹¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Lineamientos técnico-administrativo-misionales y herramientas metodológicas para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF. Bogotá, Octubre de 2006. Págs. 69-70.

¹² FRANCO DE MACHADO, Clarita. “Organización de redes de servicios para la integración”. Mimeo. [En Línea]. Disponible en: http://www.unahistoriamientrasaclara.com/?page_id=161[Citado el 17 de agosto de 2012].

adelantar propuestas, proyectos y eventos en coordinación y por la generación de conocimiento e investigación.

El ICBF en el texto *¿Cómo promover un trabajo en red?*, artículo basado en el trabajo de las Mesas de Restablecimiento Integral de Derechos; encuentros con representantes de diferentes instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar encargadas del restablecimiento integral de derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes víctimas de la violencia política, señala y define las características de trabajo en red de la siguiente manera:

- **Es relacional:** depende más de las características, de la fortaleza individual de los elementos
- **Sostenibilidad:** Los actores sociales e institucionales que participan en el trabajo en red se apropian con mayor firmeza de los beneficios en cuya producción han intervenido.
- **Reciprocidad y solidaridad:** Conlleva identificación y apoyo entre pares para solventar sus necesidades o resolver problemas de manera conjunta.
- **Control social:** sobre el cumplimiento de los acuerdos y mínimos éticos aceptados por el grupo.
- **Corresponsabilidad:** Por principio constitucional la protección de la niñez es responsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado. En virtud de este principio, el trabajo en red, además de una decisión de las personas que la integran y de una metodología para la acción, es una obligación de la familia, la sociedad y el Estado, con el fin de garantizar a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes el ejercicio pleno de sus derechos.^[13]

Los propósitos del trabajo en red en el ICBF son los siguientes:

- Coordinar las estrategias de intervención en las redes en los diferentes órdenes –institucionales, organizacionales y comunitarios–.
- Desarrollar competencias para hacer de las organizaciones y comunidades unos sistemas sostenibles, propicios para la conservación de la vida de manera integral.

¹³MESAS DE RESTABLECIMIENTO INTEGRAL DE DERECHOS. *¿Cómo promover un trabajo en red?* [En Línea]. Disponible en: http://www.unahistoriamientrasaclara.com/?page_id=161[Citado el 17 de agosto de 2012].

- Generar procesos conversacionales para coordinar las acciones e implementar las estrategias construidas colectivamente con la adquisición de recursos internos y externos de las organizaciones.
- Construir sistemas humanos que favorezcan el sentido de pertenencia y la identidad en función de la protección de la vida de las familias.¹⁴

Relacionando los planteamientos de José Ibáñez con los desarrollados por el ICBF en cuanto al trabajo en red, se observa que ambos coinciden en definirlo como una metodología; como una forma de trabajo organizacional que vincula, asigna responsabilidades e integra efectivamente diferentes actores sociales y disciplinas organizacionales (Estado, instituciones, asociaciones, familias), además de experiencias que generan las sinergias propias del desempeño en equipo y la oportunidad de relacionarse capitalizando colectivamente los beneficios del trabajo participativo en torno a objetivos comunes.

Complementando lo anterior, para los autores Herminia Ibarra y Mark Hunter existen tres formas de trabajo en red o networking como es conocido mundialmente, éstas son las siguientes:

Redes Operacionales:

- El propósito de la red operacional es lograr que el trabajo se haga eficientemente; mantener las capacidades y funciones del grupo.
- Los contactos son principalmente internos y orientados hacia exigencias actuales.
- El objetivo es conseguir profundidad y construir sólidas relaciones en el trabajo.

Redes Personales:

- El propósito de la red personal es potenciar el desarrollo personal y profesional; proveerse de referencias hacia la información y contactos útiles.
Los contactos son externos y están orientados a intereses actuales y potenciales de futuro.
- El objetivo es acceder a contactos que puedan proporcionar referencias.

Redes Estratégicas:

- El propósito de la red estratégica es determinar las prioridades y desafíos futuros; conseguir respaldo de los grupos de interés.
- Los contactos son internos y externos y están orientados al futuro.

¹⁴INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Op. cit., p. 138.

- El objetivo es conseguir influencia creando vínculos entre el interior y el exterior^[15]

Todos estos tipos de redes encuentra su razón de ser en el intercambio de información como en el delegar el trabajo del líder al resto del equipo o compartirlo con equipos externos que lo ayuden a conseguir sus objetivos y mejorar la eficacia en su desempeño.

Asimismo, el trabajo en red hace parte de una de las meta-teorías más importantes a nivel científico y académico, la cual es la Teoría de los Sistemas, esta teoría fue concebida por el biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy a mediados del siglo XX, y que básicamente, de acuerdo con lo expuesto por Luz Arabany Ramírez¹⁶ consiste en una forma de ver la realidad, que maneja la idea del conocimiento aproximado, caracterizado por el cambio de las partes al todo, habilidad para focalizar la tención alternativamente en distintos niveles sistémicos cuyas características fundamentales son:

- Cambio de las partes al todo.
- Habilidad para focalizar la atención alternativamente en distintos niveles sistémicos.
- Percepción del mundo viviente como una red de relaciones.

Para esta teoría el trabajo en red está asociado básicamente a una modalidad de interactuar en forma cooperativa; de crear puentes, flujos de información y comunicación compartidos hacia un propósito común. El trabajo en red fundamenta principios de la teoría general de sistemas, tales como: el conjunto de elementos interrelacionados, la dinámica y el fin común, además, que “el todo es más que la

¹⁵IBARRA, Herminia y HUNTER, Mark. Cómo los líderes crean y utilizan sus redes. En: Harvard Business Review, ISSN 0717-9952, Vol. 85, N°.1, 2007, p. 32-39.

¹⁶RAMÍREZ, Luz Arabany. Teoría de Sistemas. Universidad Nacional de Colombia. Sede Manizales, 2002, págs. 7-8. [En Línea]. Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060001/Material_extra/Teor%C3%ADa%20de%20Sistemas.pdf[Citado el 1 de Septiembre de 2012].

suma de las partes”¹⁷, esto hace posible generar sinergias que permiten avanzar hacia la construcción de una mayor identidad como sistema.

Analizando la cotidianidad del grupo bajo los conceptos expuestos anteriormente, y aplicados a la estructura organizacional de las madres comunitarias del barrio Pablo VI de la ciudad de Bucaramanga, se puede inferir que es un grupo que trabaja en red. Esto teniendo como base que ellas hacen parte de la asociación de madres comunitarias conformada por veintidós mujeres; todas se identifican como agentes educativas del Bienestar Familiar, promovidas por el mismo ICBF, a través del cual se han establecido principios claves de responsabilidad y convivencia, enfocados en potencializar el desarrollo de su trabajo en red a partir de los componentes promovidos por el ICBF.

El trabajo en red de este grupo es una forma de transmitir la información unas a otras, tanto la que corresponde a actividades internas de su trabajo como las actividades que realizan con los niños, los padres de familia y el ICBF. Este método de trabajo lo han aplicado hace varios años y medianamente les ha funcionado. Corresponderá al desarrollo de este ejercicio investigativo evidenciar el total cumplimiento de dichos componentes.

Problemas comunicativos del grupo de madres comunitarias en el marco de la comunicación humana.

Ahora bien, la comunicación al ser un concepto muy amplio, puede estudiarse desde cuatro ámbitos principales: mediática, empresarial, desarrollo y humana.

Para orientar el objetivo de la investigación tendiente a identificar los problemas comunicativos en el grupo de las madres comunitarias del barrio Pablo VI en su

¹⁷Ibid., p.4.

trabajo en red, se retoma el concepto de comunicación humana de Víctor Miguel Niño Rojas quién hace referencia a la comunicación como “el proceso mediante el cual dos personas –como mínimo- comparten una misma información o una misma experiencia sobre el mundo, transmitida y recibida a través de un medio”.¹⁸

Es decir, la comunicación, implica una puesta en común entre dos o más personas, consideradas en su integridad dimensional, las cuales comparten conocimientos, pensamientos, ideas, opiniones, sentimientos, sensaciones, actitudes, deseos, acciones e interacciones.

En la investigación se involucra el concepto de comunicación humana porque a partir de ella se pueden visibilizar las relaciones que establece el grupo diariamente con las personas y cómo estas pueden afectar el grupo en específico. Es la forma como las personas dan y reciben información sobre ideas, sentimientos y actitudes; es cómo se percibe esa información, es decir el significado que se le da y cómo se utiliza.

Según Víctor Miguel Niño Rojas “el proceso comunicativo tiene dos componentes: los internos o formales y los externos. En el primero se distinguen las fases de producción y comprensión, las cuales incluyen: dos actores, el emisor y destinatario, el mensaje como portador de información, las modalidades de producción-compresión y la retroalimentación”.¹⁹ El segundo, incluye el referente y el contexto extraverbal.

En el acto comunicativo se identifican dos fases, momentos o subprocesos y dos actores. La primera fase, corresponde a la producción e implica la “participación del emisor y los subprocesos relacionados con el conocimiento del mundo y la simbolización, la codificación y la emisión del mensaje. La segunda, que es

¹⁸ NIÑO ROJAS, Víctor Miguel. Los procesos de la comunicación y del lenguaje: fundamentos y práctica. Santafé de Bogotá: Editorial Ecoe, 2000. págs. 34 y 35.

¹⁹ *Ibid.*, p. 36.

complementaria de la anterior se denomina comprensión e involucra al segundo actor o destinatario de la comunicación. Igualmente incluye los subprocesos de recepción, decodificación y la interpretación del mensaje basado en el conocimiento del mundo, del código y del contexto que tiene el destinatario”.²⁰

“El emisor está representado por la persona (o personas) que propone comunicar algo con ayuda de un código que configura la información en un mensaje que es emitido a través del respectivo canal o medio. El destinatario corresponde a la persona (o personas) situada al otro lado del canal, que percibe y recibe el mensaje, lo decodifica con la ayuda del conocimiento del código y reconoce la información que quiso transmitir el primer interlocutor”.²¹

En la producción- comprensión está el código y el canal y es la que posibilita la producción de un mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte de un destinatario.

La información se genera a partir de la experiencia de cada persona. El mensaje constituye la unidad que se codifica de la información y la retroalimentación comprende las reacciones inmediatas o espontáneas del receptor ante el mensaje.

Por su parte el referente está constituido por los objetos, seres o fenómenos de la realidad que se habla en la comunicación y el contexto extraverbal hace referencia a la red de situaciones o circunstancias que rodean el ejercicio de un acto comunicativo.

Asimismo, para Víctor Miguel Niño Rojas²² existen tres elementos que entorpecen y restan eficacia a un proceso comunicativo, estos son los ruidos, barreras y

²⁰UNIVERSIDAD DE PAMPLONA. Programa virtual Comunicación, Lenguaje y Pensamiento I. Pág. 18. [En Línea]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/tocolito/comunicacion-lenguaje-y-pensamiento>[Citado el 1 de Septiembre de 2012].

²¹Ibíd., p.19.

²²NIÑO ROJAS, Op. cit., p. 62-63.

rumores. Los primeros son entendidos como “interferencias que reducen la efectividad en la comunicación o distorsionan el proceso, las segundas son graves obstáculos y dificultades, que más que interferir, impiden casi totalmente establecer relaciones comunicativas, y los terceros son considerados como elementos distorsionadores de la comunicación interpersonal o colectiva”.

Aplicando estos conceptos al desarrollo del objetivo de la investigación, se observa que los problemas comunicativos surgen, tal como lo expresa el Consorcio de Investigación de Conflictos de la Universidad de Colorado, E.E.UU, “debido a que las personas en conflicto no se comunican entre sí con frecuencia, de forma abierta y con la mayor precisión como lo hacen cuando las relaciones no son tensas”.²³ Esto quiere decir que en general, los problemas comunicativos se presentan como tal cuando existen conflictos interpersonales y esto es lo que podría estar ocurriendo al interior del grupo de las madres comunitarias objeto de la investigación.

²³CONSORCIO DE INVESTIGACION DE CONFLICTOS DE LA UNIVERSIDAD DE COLORADO. EE.UU. [En Línea]. Disponible en: <http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.colorado.edu/conflict/peace/problem/commprob.htm> [Citado el 25 de mayo del 2012].

4. METODOLOGÍA

En el presente proyecto de grado el tipo de investigación es exploratorio – descriptivo. En primera medida es descriptivo debido a que como afirma Mario Tamayo Tamayo “este tipo de investigación busca describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones”.²⁴ Y es exploratorio, debido a que es la primera vez que se hace una investigación con este tipo de población, además que se busca descubrir los problemas comunicativos del grupo de madres comunitarias del barrio Pablo VI de Bucaramanga.

El enfoque del proyecto es cualitativo debido a que como afirma Elsy Bonilla y Penélope Rodríguez, “la investigación cualitativa intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva. Es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no deductivamente, con base en hipótesis formuladas por el investigador externo. Esto supone que los individuos interactúan con los otros miembros de su contexto social compartiendo el significado y el conocimiento que tiene de sí mismos y de su realidad”.²⁵

Lo anterior supone, según Torres Carrillo, que “los individuos que comparten un mismo contexto, no son elementos aislados, sino que interactúan entre sí y con dicho contexto comparten el significado que tienen de sí mismos y de su realidad;

²⁴TAMAYO, Tamayo Mario. SERIE APRENDER A INVESTIGAR. Módulo 2. La investigación. ICFES. Bogotá: Arfo Editores LTDA, 1999. p. 44.

²⁵ BONILLA, Castro Elsy y RODRÍGUEZ Sehk, Penélope. La investigación en ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1997. p. 70.

de este modo, cada contexto y experiencia social es particular, así guarde relaciones estructurales o históricas con conjuntos más vastos de población”.²⁶

En el proceso de desarrollo de la investigación se fueron dando aproximaciones con los informantes y con la población para conocer de cerca su forma de pensar y de ver la realidad estudiada, se logró establecer una relación personal con el grupo de madres comunitarias y a partir de allí se identificaron las interacciones e informantes representativos del grupo, los cuales fueron pilar fundamental para la consolidación de las observaciones.

Según Bonilla y Rodríguez, en la investigación cualitativa “el proceso de recolección se organiza y analiza en forma continua, con el fin de garantizar la representatividad y validez de los datos, así como para orientar la búsqueda de nuevas evidencias que profundicen la comprensión del problema, lo aclaren o lo caractericen sin mayor precisión. En síntesis, la investigación cualitativa es un proceso en donde las etapas se retroalimentan y confrontan permanentemente”.²⁷

Esto quiere decir, que cada vez que se aplicaba una técnica cualitativa se sistematizaba, se comparaba y se retroalimentaba con la demás y a partir de ahí se encontraban la validez y confiabilidad de los datos obtenidos, ya que estos contrastaban evidentemente unos con otros.

El método que se escogió de acuerdo a lo que se quería estudiar es el método etnográfico, el cual no se desarrolla en su totalidad sino que se da a partir de algunos de sus componentes. La etnografía es entendida por Malinowski como “aquella rama de la antropología que estudia descriptivamente las culturas.

²⁶ TORRES, Carrillo. Enfoques cualitativos y participativos en investigación social. Bogotá: UNAD, 2002. p. 64.

²⁷ BONILLA. Op. cit., p. 70

Etimológicamente, el término etnografía significa la descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos)”.²⁸

A través de la etnografía se buscó describir desde las vivencias personales de estas madres comunitarias y cuáles son los problemas comunicativos que se desarrollan al interior del grupo. A pesar de ser un grupo heterogéneo, estas mujeres comparten historias de vida semejantes, enmarcadas en un contexto de pobreza el cual las hace tener la necesidad de luchar por mantener su rol de madres comunitarias.

Según Miguel Martínez, el enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, las funciones, los valores y las normas del ambiente en que se vive van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada. El objetivo inmediato de un estudio etnográfico es “crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira más lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares”.²⁹

De acuerdo con lo anterior, lo que se busca es descubrir muchas historias y relatos que viven dentro de cada una de estas mujeres, todos contados como eventos reales y en forma natural. Los episodios retratados se documentan en un lenguaje nativo y que busca representar fielmente posible cómo siente la gente, qué sabe, cómo lo conoce y cuáles son sus creencias, percepciones y modos de ver y entender.

Una buena etnografía según Martínez, busca describir las estructuras o patrones “generales”, es decir, las regularidades dentro del sistema individual o social estudiado. “Estas estructuras de funcionamiento extraídas o formadas con el

²⁸MARTÍNEZ, Miguélez Miguel. Ciencia y arte en la metodología cualitativa. Métodos hermenéuticos-fenomenológicos- etnográficos. México: Editorial Trillos, 2010. p. 181.

²⁹ Ibid., p. 182.

testimonio de informantes representativos del grupo, pueden “generalizarse”, por medio de una lógica inductiva, a todos aquellos miembros de la misma cultura que participan en la misma clase de actividades”.³⁰

Para el caso que nos ocupa al interior del grupo hay tres mujeres claves, entre ellas Edna Ruth Montañés, quien es la Representante Legal, Gladys Blanco, coordinadora del grupo y Nubia Blanco, madre comunitaria, las cuales se reúnen y están constantemente preocupadas por el comportamiento del resto del grupo. Ellas han sido delegadas como voceras ante entidades oficiales y privadas.

Siguiendo a Martínez, lo que se busca estudiar son las “acciones humanas”, “las cuales requieren para su interpretación ir más allá de los actos físicos, ubicándolas en contextos específicos. El acto en sí no es algo humano; lo que lo hace humano es la intención que lo anima, el significado que tiene para el actor, el propósito que alberga, la meta que persigue; en una palabra la función que desempeña en la estructura de su personalidad y en el grupo humano en que vive”.³¹

Los actos o acciones del grupo de las madres comunitarias dependen del momento y la situación en la que se reúnen, por ejemplo, si es una actividad de reunión de la asociación muchas toman la actitud de imponerse a la hora de decidir, pero cuando las actividades son enfocadas hacia los niños logran unirse y organizarse para que salga bien.

Los pasos metodológicos

Según lo establecido en el enfoque etnográfico, a continuación se presenta el diseño metodológico de esta propuesta. Se afirma que hay una serie de fases o características que no deben ser tratadas de modo lineal, debido a que no se estudian variables aisladas, sino realidades, y por lo tanto hay que adaptarse al carácter cambiante de éstas. Para los autores Murillo y Martínez, existen seis

³⁰Ibíd., p. 202.

³¹ Ibíd., p. 190.

fases en las cuales se desarrolla la metodología de la investigación etnográfica. A continuación se presenta cada uno de ellas y se relacionan con la presente investigación.

1. SELECCIÓN DEL DISEÑO

De acuerdo a lo que plantean Murillo y Martínez, “lo primero que se debe preguntar ¿Qué es lo que quiero estudiar? ¿Cuál es mi objetivo? Y cuál es el método que más se adapta a las respuestas que se buscan, son cuestiones indispensables antes de iniciar una investigación”.³²

Lo que se pretende estudiar en la presente investigación son los problemas comunicativos que se presentan al interior del grupo de madres comunitarias y cómo estos han afectado la cultura de trabajo en red. Se acordó como objetivo general identificar los problemas comunicativos del grupo de las madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga en la cultura del trabajo en red implementada por el ICBF y por lo cual se establecieron como objetivos específicos: conocer el proceso de conformación de las madres comunitarias, identificar las dinámicas de trabajo de grupo al interior del grupo, establecer las causas y consecuencias de sus problemas comunicativos y determinar los componentes de la cultura de trabajo en red.

Rockwell, citado por Murillo y Martínez, afirma que la etnografía no es una simple técnica sino una estrategia metodológica que permite obtener información empírica en el espacio en donde se desenvuelven los acontecimientos estudiados, “documentar lo no documentado”, permitiendo así una elaboración cualitativa del

³²MURILLO, Javier y MARTINEZ, Chyntia. Investigación Etnográfica. Métodos de Investigación Educativa en Ed. Especial. [En Línea].Pág. 9. Disponible en: http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Tra bajo.pdf [Citado el 6 de junio del 2012].

contexto escolar estudiado; sus resultados en un texto que describe densamente la especificidad del lugar.

Con respecto al método, éste se cumplirá de acuerdo a fases o momentos en los que se desarrollan en busca de cumplir con los objetivos específicos, utilizando para ello las técnicas y las herramientas propias para este tipo de investigación.

2. LA DETERMINACIÓN DE LAS TÉCNICAS

Para Murillo y Martínez, las técnicas más empleadas en las investigaciones etnográficas son las observaciones y las entrevistas. “Como observaciones podemos mencionar por un lado la no participante, en la que el investigador observa pero no se relaciona con el objeto de estudio, y por otro lado, la observación participante en la cual el etnógrafo colabora de forma activa y así poder recoger información necesaria para su investigación. El objetivo que se pretende conseguir con esta última es describir a los grupos sociales y describir sus escenas culturales a través de la vivencia de las experiencias”.³³

“El etnógrafo además de mirar, también tiene que preguntar y examinar, para ello se apoya en las entrevistas con el objetivo de obtener una perspectiva interna de los participantes del grupo. Estas entrevistas pueden ser informales, en profundidad, estructuradas, individuales o en grupo”.³⁴

En la presente investigación se realizaron cuatro técnicas de recolección de información, agrupadas en cualitativas y cuantitativas. Las cualitativas fueron la entrevista, el diario de campo y el árbol de problemas, este último se ubicó en el campo del diagnóstico y en las cuantitativas está el cuestionario y el test socio métrico.

³³ Ibíd. Pág. 10.

³⁴ Ibíd. Pág. 10.

Desde la perspectiva de Rosana Guber la entrevista “es una estrategia para hacer que la gente hable sobre lo que sabe, piensa y cree, una situación en la cual una persona (el investigador- entrevistador) obtiene información sobre algo interrogando a otra persona (entrevistado, respondiente, informante). Esta información suele referirse a la biografía, al sentido de los hechos, a sentimientos, opiniones y emociones, a las normas o a estándares de acción, y a los valores o conductas ideales. La entrevista es una situación cara-a-cara donde se encuentran distintas reflexividades pero, también, donde se produce una nueva reflexividad. Entonces la entrevista es una relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones en una instancia de observación directa y de participación”.³⁵

En la presente investigación se realizaron dos tipos de entrevistas. El primer tipo, corresponde a la entrevista estructurada y tenía un cuestionario de siete preguntas, se realizó a cinco madres comunitarias y tenía el objetivo de conocer sus problemas comunicativos. La selección del número de madres entrevistadas, se hizo teniendo en cuenta el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Antigüedad en el grupo: Más de 5 años de pertenecer al grupo.
- Rol que desempeñan en el grupo: Estar en continuo contacto y comunicación con el grupo y cada una de sus compañeras.

El segundo tipo corresponde a la entrevista en profundidad la cual se realizó con un cuestionario de diecisiete preguntas, a tres madres comunitarias, identificadas como líderes del grupo, (teniendo en cuenta los resultados del test sociométrico) y a la asesora del ICBF, en total a cuatro personas. Esta entrevista tenía como objetivo aclarar conceptos y conocer más sobre la historia de conformación del grupo.

³⁵GUBER, Rosana. La etnografía: Método, campo y reflexividad. Enciclopedia Latinoamericana de sociocultura y comunicación. Bogotá: Editorial Norma, 2001, págs. 75-76.

Murillo y Martínez aseguran que las entrevistas en las investigaciones etnográficas comprenden una serie de conversaciones espontáneas e informales, esto dificulta la diferenciación entre lo que puede ser una entrevista de una observación participante, esto no ocurre con las entrevistas formales. En definitiva, tanto para las entrevistas como para la observación participante, el investigador debe tener en cuenta:

- ◆ El contexto.
- ◆ Los efectos que cause el propio investigador en el grupo.
- ◆ La necesidad de crear una relación de comunicación.
- ◆ Crear relaciones con los miembros del grupo (aquí influirán las características personales del investigador).³⁶

Estas pautas fueron tenidas en cuenta a la hora de realizar las entrevistas, fue así como se acudió en más de una ocasión al sitio de reunión contemplado por ellas a partir de una agenda de trabajo. Lo anterior responde a la presencia constante del investigador en el contexto. Los efectos que causó el investigador fueron en un primer momento de desconfianza y temor producto de irrumpir en el grupo y por lo tanto se generaron barreras. Eso se desvirtúa luego de que el investigador expone sus ideas de investigación.

Frente a la necesidad de crear una relación de comunicación ésta fue secuencial, debido a que cada vez que se avanzaba o existía una reunión se permitía interactuar con ellas, conocerlas e ir identificando las debilidades comunicativas entre ellas. Las relaciones se desarrollaron a través del tiempo de trabajo con ellas llevando consigo más acercamiento con las representantes del grupo y en menor grado con las demás, aunque se interactuó todo el tiempo.

Para Rosana Guber, la observación participante tiene como objetivo “detectar las situaciones en que se expresan y generan los universos culturales y sociales en

³⁶ MURILLO. Óp. Cit. Pág. 10.

su compleja articulación y variedad. La observación participante consiste en dos actividades principales: observar sistemática y controladamente todo lo que acontece en torno del investigador, y participar en una o varias actividades de la población”.³⁷

A lo largo de la investigación y de los momentos en los que se aplicaron las técnicas, se fueron presentando instantes en donde se evidenciaban ciertas actitudes características del grupo en su forma de trabajo y también se podían distinguir los comportamientos individuales de ellas que algunas veces eran modificados por interés o por conveniencia, esto de acuerdo a la situación.

Dentro de los instrumentos de la observación participante está el diario de campo, el cual es entendido para Agustín Morón Marchena “como un instrumento de registro no sistematizado de carácter personal en el que registra la conducta de la experiencia del observador o de otros individuos. Las anotaciones permiten al observador registrar y reseñar sus emociones. Los sentimientos y las percepciones que le han surgido durante el desarrollo de la observación”.³⁸

Los diarios de campo que se realizaron corresponden a los días en los que se desarrollaron actividades de participación y de trabajo en grupo. En estos diarios de campo se buscó narrar y a partir de ello reflejar la dinámica del grupo, entre ellos sus vivencias personales y cómo estas afectaban el desarrollo del grupo. Se registraron desde emociones, posturas, actitudes y comportamientos, todos ellos siendo parte de lo que compone el grupo social como ente organizativo y como poseedor de veintidós mujeres con una visión única del grupo y de la labor como madres comunitarias.

³⁷ GUBER. Op. Cit. Pág. 57

³⁸MORÓN, Marchena Agustín. Técnicas de investigación en Pedagogía Social. Fuentes de documentación e información. [En Línea]. Pág. 4. Disponible en: <http://alojamientos.us.es/pedsocial/archivos/tema19.PDF>[Citado el 6 de junio del 2012].

De acuerdo a Murillo y Martínez, otra técnica que los etnógrafos necesitarán tener en cuenta es la recolección de información a través de documentos como parte del campo social que se está investigando. “Este tipo de documentos pueden ser informales como por ejemplo relatos (diarios, autobiografías, cartas, etc.) y formales u oficiales, como por ejemplo otros estudios etnográficos publicados, documentos oficiales de un centro, etc.”³⁹

Los documentos revisados fueron dos y su contenido se centraba en el origen del grupo y el otro orientados a los lineamientos que definen los hogares comunitarios de bienestar. El primero fue entregado por las madres comunitarias y sirvió para responder una parte relacionada con el primer objetivo específico el cual habla de conocer el proceso de conformación del grupo. El segundo fue entregado por el ICBF y cuenta el proceso de desarrollo de los programas de bienestar en la ciudad y su enfoque hacia los niños.

Con el propósito de validar, confirmar y lograr mayor precisión en el proceso investigativo se realizaron dos técnicas cuantitativas, no con ello se pretende desvirtuar lo etnográfico como enfoque cualitativo, sino por el contrario contribuir a su fortalecimiento. Dichas técnicas fueron la del cuestionario y el test sociométrico. Según Guillermo Briones “las preguntas de un cuestionario pretenden alcanzar la información que permita cumplir con los objetivos de una investigación mediante las respuestas proporcionadas por las personas del universo o la muestra a la cual se refieren aquéllos”.⁴⁰

El cuestionario que se aplicó a dieciocho madres comunitarias de las veintidós, tenía como fin hacer un diagnóstico de acercamiento a la población y a partir de allí observar las dinámicas de trabajo en red al interior del grupo, su forma de relacionarse, sus relaciones interpersonales y sobre todo conocer de la mano de

³⁹ MURILLO. Óp. Cit. Pág. 11.

⁴⁰ BRIONES. Guillermo. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Editorial Trillos, 1998. p. 82.

ellas si existían problemas comunicativos. El total de preguntas fue de 16 preguntas, 13 de opción múltiple y 3 abiertas.

Según el profesor José Cornejo del Departamento de Psicología de la universidad de Barcelona la Sociometría es “el estudio de los rasgos psicológicos de los grupos sociales mediante el análisis matemático de las preferencias y rechazos entre los miembros de un grupo, para deducir modelos de interrelación”.⁴¹

El test sociométrico es la técnica derivada de la sociometría adecuada para estudiar sistemas de interacciones efectivas que se dan en un grupo. Néstor Bravo en su texto sobre Técnicas sociométricas y de medición de actitudes, considera que la mayor virtud de este test, consiste en llamar la atención sobre el hecho de que en los grupos “hay que desarrollar relaciones interpersonales como también hay que estudiar las comunicaciones”.⁴²

Aplicando este concepto al desarrollo de la investigación, se puede entender cómo en las reuniones de trabajo del grupo de madres comunitarias, se generan espacios en los que se supone desarrollan relaciones de antipatía o empatía entre ellas. En consecuencia, mediante la aplicación del test sociométrico se buscó negar o afirmar esta situación.

La última técnica aplicada fue el árbol de problemas que hace referencia según Rodrigo Martínez y Andrés Fernández a “una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de

⁴¹CORNEJO, José. Análisis Sociométrica. [En Línea]. Pág. 8. Disponible en: <http://www.ub.edu/dppss/lps/docu/asoc.pdf>[Citado el 6 de junio del 2012].

⁴²BRAVO, Néstor. Técnicas sociométricas y de medición de actitudes. [En Línea]. Pág. 6. Disponible en: http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/NESTOR%20BRAVO/primer%20sesi%F3n/T%E9cnicas_Sociom%E9tricas.pdf[Citado el 7 de junio de 2012].

base. El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos. La lógica es que cada problema es consecuencia de los que aparecen debajo de él y, a su vez, es causante de los que están encima, reflejando la interrelación entre causas y efectos”.⁴³

En el caso que nos ocupa el árbol de problemas se convierte en la técnica a utilizar con fines de diagnóstico. Siguiendo lo planteado en la técnica, el tronco del árbol corresponde a la comunicación, las raíces serían las causas de eficacia o ineficacia de la misma y sus ramas las consecuencias de esos aspectos comunicativos. De igual manera se debe desarrollar otro árbol en el que se reflexione sobre las soluciones y metas.

3. EL ACCESO AL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Retomando a Murillo y Martínez, el tercer punto metodológico es el escenario, el cual es el aspecto social que integra personas, sus interacciones y los objetos allí presentes. El etnógrafo, señalan los autores, “debe acceder al escenario en el que se encuentran los miembros y en el que se provocan las situaciones culturales que quiere investigar. El encuentro de obstáculos a la hora de acceder al escenario y los medios efectivos para esquivarlos, aportan señas de la organización social del lugar que el investigador podrá tener en cuenta a la hora de realizar sus estudios”.⁴⁴

La selección del escenario se realiza de forma intencionada y ha de estar de acuerdo con el objetivo de la investigación. Una vez que se ha elegido el escenario, el etnógrafo ha de acceder a él, para lo cual tiene que establecer una serie de estrategias de entrada.

⁴³MARTINEZ, Rodrigo y FERNANDEZ, Andrés. Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales. Árbol de problema y áreas de intervención. [En Línea].Pág. 2. <http://www.unipiloto.edu.co/resources/files/17082011102922716.pdf>[Citado el 7 de junio del 2012].

⁴⁴MURILLO. Óp. Cit. Pág. 11.

El escenario elegido para la investigación puede ser:

- ◆ Escenario muy conocido por el investigador.
- ◆ Escenario totalmente desconocido.
- ◆ Escenario abierto y accesible.
- ◆ Escenario cerrado.⁴⁵

El escenario fue totalmente desconocido ya que no se tenía conocimiento previo sobre este grupo de mujeres, por lo tanto el contacto de conexión con ellas se dio con Aldemar Gutiérrez, asesor de un Hogar de Bienestar de el norte de la ciudad, quien colaboró dando números telefónicos de distintas madres comunitarias. A partir de ahí se contactó a Gladys Banco y se procedió a realizar una charla con ella, con el fin de conocer desde su punto de vista el grupo y de acuerdo a lo que ella afirmó se procedió a conocer al resto de madres comunitarias. Al iniciar el trabajo con ellas se les explicó el fin de la investigación, objetivos y demás factores, buscando que ellas estuvieran enteradas lo mayor posible del proceso a realizar.

Para poder acceder al escenario se dieron tres momentos. El primero fue la desconfianza en el instante que se llegó a trabajar con el grupo, debido a que ellas no conocían a la investigadora y nunca habían sido estudiadas para algún fin académico. El segundo fue el adelantar acciones y explicar lo que se iba realizando, en este caso se puede decir de una especie de socialización de resultados que se realizó y con la cual ellas estuvieron de acuerdo y el tercer momento fue la empatía la cual se logró cuando se formaron lazos de amistad y compañerismo con algunas de las madres y a través de ello se obtuvo una mayor colaboración a la hora de realizar las actividades de grupo y confianza en el instante de hablar sobre sus vidas.

⁴⁵MURILLO. Op. cit., p. 11.

La selección de este grupo de veintidós madres comunitarias se hizo porque cumplían con las características de grupo, las cuales son que todos sus miembros se conocen, tienen una membresía en común, comparten los mismos valores y se unen para lograr unos propósitos comunes. A su vez incluían como parte de sus tareas el desarrollo de la cultura de trabajo en red motivada por el ICBF. Los obstáculos en algún momento fueron que las reuniones que ellas realizaban se cruzaban con las actividades que se les aplicaba a ellas en el proceso investigativo, esto generó descontento con algunas de las madres comunitarias pero con el tiempo cambiaron de actitud y se decidió realizar la actividad correspondiente antes de que ellas hicieran su reunión de los viernes.

4. LA SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES

El acceso al escenario lleva consigo el hecho de que el etnógrafo ya tiene los primeros contactos con los sujetos que participan en la situación social que se quiere investigar, afirman Murillo y Martínez. “Lo que el investigador quiere conseguir es establecer relaciones abiertas con los miembros del grupo que se encargarán de ser los informantes. Para ello, el etnógrafo tiene que conseguir el “rapport” (crear una relación de confianza y de afinidad) y conseguir así, unas descripciones y unas impresiones sobre su propia realidad y la de los demás”.⁴⁶

El acercamiento a determinadas líderes del grupo fue a través del tiempo, por medio de su confianza, creando una relación cordial y amable con ellas para así conseguir descripciones e impresiones sobre su propia realidad y las de sus compañeras. Entre las estrategias que se aplicaron para este acercamiento fueron las siguientes que mencionan Taylor y Bogdan:

- ◆ Acomodarse a las rutinas y maneras de hacer las cosas de los miembros del grupo.

⁴⁶ Ibid. p. 12.

- ◊ Recurrir a aquello que se tiene en común.
- ◊ Ayudarles.
- ◊ Adoptar una postura humilde.
- ◊ Demostrar interés por la información que transmiten. [⁴⁷]

A partir de estas estrategias se pudo generar una relación estable en donde se recibió colaboración en el transcurso de desarrollo de la investigación. La selección de los informantes se orienta por el principio de pertinencia, es decir, se identifica a los informantes que pueden dar una mayor cantidad y calidad de información. Por esta razón es imprescindible contar con la ayuda de los “informantes clave” que son las personas que tienen los conocimientos, el estatus o las habilidades comunicativas especiales y que están dispuestas a cooperar.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que el investigador no sólo trabaja como investigador sino que también debe desarrollar la habilidad de crear distintas facetas, como vecino, como amigo, como desconocido, como hombre o mujer, etc. El hecho de que el investigador se acerque a un grupo social de cierta manera lo hace partícipe de ella. En todo momento se estuvo en interacción con ellas, sólo que con algunas se desarrollaron vínculos más fuertes, y fueron ellas las informantes.

Fueron tres informantes claves a lo largo del proceso investigativo, la primera fue Edna Ruth Montañés, representante legal del grupo y la líder más representativa, la segunda fue Gladys Blanco, coordinadora de la asociación y la tercera fue Nubia Blanco, hermana de Gladys. A través de la información que concedieron estas tres mujeres se pudo determinar de manera global el comportamiento del grupo, ya que sus opiniones coincidían significativamente en varios temas.

⁴⁷Ibíd., p. 12.

5. LA RECOLECCIÓN DE DATOS Y LA DETERMINACIÓN DE LA DURACIÓN DE LA ESTANCIA EN EL ESCENARIO

Para Murillo y Martínez, en el proceso etnográfico el análisis de los datos comienza en el mismo momento en que termina cada episodio de recolección de información y tiene como eje principal, la identificación de categorías que emergen de la lectura repetida del material disponible. “Mientras dure el proceso de recogida de información podremos también revisar los datos y retroceder para así reflexionar sobre su posible significado y re direccionar a completar el proceso de búsqueda interpretativa”.⁴⁸

Según estos dos autores, las formas de registro básicas a lo largo del proceso etnográfico suelen ser escritos descriptivos- narrativos que, a menudo, se complementan con el uso de medios auxiliares para poder tener grabaciones en video, vidrio y fotografía sobre la realidad estudiada. Entre el primer tipo de material registrado se incluye todo lo que el etnógrafo tiene con su trabajo, así como registros y documentos aportados por los que participan de la situación estudiada. El resultado es un banco de datos compuesto por notas de campo, entrevistas, cuestionarios, periódicos, diarios, cartas, cuentos, pruebas, etc. De todos ellos, las llamadas notas de campo cobran especial relevancia al ser el medio a través del cual el etnográfico registra tanto sus observaciones como sus propias impresiones y sentimientos.

El proceso de recolección de datos comenzó el sábado 31 de Julio de 2010, día en el que se hizo el contacto con Gladys Blanco sobre el grupo de madres comunitarias y toda su dinámica de trabajo en red. A partir de ese día fueron 16 meses de trabajo realizado de manera escalonada. En las que se desarrollaron

⁴⁸ MURILLO. Op. cit., p. 13.

actividades como organización, recolección, sistematización, análisis y socialización de resultados encontrados al interior del grupo.

La recolección de información se realizó en tres momentos. El primero corresponde a las técnicas de diagnóstico las cuales sirvieron como primer acercamiento al grupo de madres comunitarias, estas técnicas fueron el cuestionario, el árbol de problemas y el test de conocimientos, estas tres técnicas buscaban conocer el pre saber de comunicación, sus componentes y a partir de allí identificar la presencia de problemas comunicativos al interior del grupo.

El segundo momento corresponde a la caracterización del grupo, para ellos se utilizaron el test sociométrico, la entrevista estructurada, la entrevista a profundidad y la observación participante. Y el tercer momento está a cargo del trabajo en red, para ello se utilizó la entrevista a profundidad, la observación participante y el test de conocimientos. Estos tres momentos tienen como misión responder los objetivos específicos planteados en la investigación. Para apoyar la investigación se hizo un registro fotográfico y grabaciones de audio. Después de haber obtenido todo ese banco de información se procedió a sistematizarla.

6. EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

Según Murillo y Martínez, una de las características más particulares de la investigación cualitativa, y en concreto de la etnografía es, que el análisis de los datos se va realizando a lo largo del estudio. “El proceso de recogida de los datos y su análisis están resistentemente unidos. Se trata de aspectos interactivos e interdependientes ya que el etnográfico observa e interpreta paralelamente”.⁴⁹

A lo largo del proceso de investigación se fue seleccionando lo significativo del contexto de acuerdo con la elaboración conceptual y teórica que realiza al mismo

⁴⁹ Ibid., p. 13.

tiempo. A medida que se obtienen los datos, realiza múltiples análisis, reinterpreta y formula relaciones entre los conceptos generales los fenómenos observados. Y es justamente en este doble proceso de observación y de interpretación cuando se abre la posibilidad de construir y de enriquecer la teoría.

El análisis de los datos recolectados se realizó a lo largo de la investigación. Cada vez que se aplicaba una técnica se sistematizaban los resultados. Esto se hizo debido a que en la metodología etnográfica se observa y se interpreta paralelamente. La forma como se van a presentar los resultados es de acuerdo a la intencionalidad de cada técnica.

En el cuestionario se hicieron gráficos correspondientes a las preguntas y con su debido análisis de resultados, para las entrevistas y para el test de conocimientos se aplican categorías y a partir de estas se crean cuadros categoriales, los cuales contribuyen a interpretar de mejor forma la información obtenida. El test sociométrico se presenta con gráficos y una matriz sociométrica y a ellos se les realiza su respectivo análisis, mostrándose al final un sociograma, en el cual se observan las elecciones y los rechazos del grupo de madres comunitarias.

El árbol de problemas se presenta con los resultados de las causas, consecuencias, soluciones y metas, sistematizados de acuerdo con las respuestas de los dos grupos a los que se les ejecutó esta actividad. Los diarios de campo se exponen con tablas en las cuales se narran los detalles respectivos a cada uno de los días en los que se llevaron a cabo actividades con las madres comunitarias.

5. RESULTADOS

Cumplida la recolección de información a partir de los instrumentos definidos en el capítulo anterior, a continuación se presentan los resultados de cada uno de ellos. Cada instrumento expone su objetivo, metodología y los análisis respectivos.

5.1 RESULTADOS TÉCNICA CUESTIONARIO

OBJETIVO:

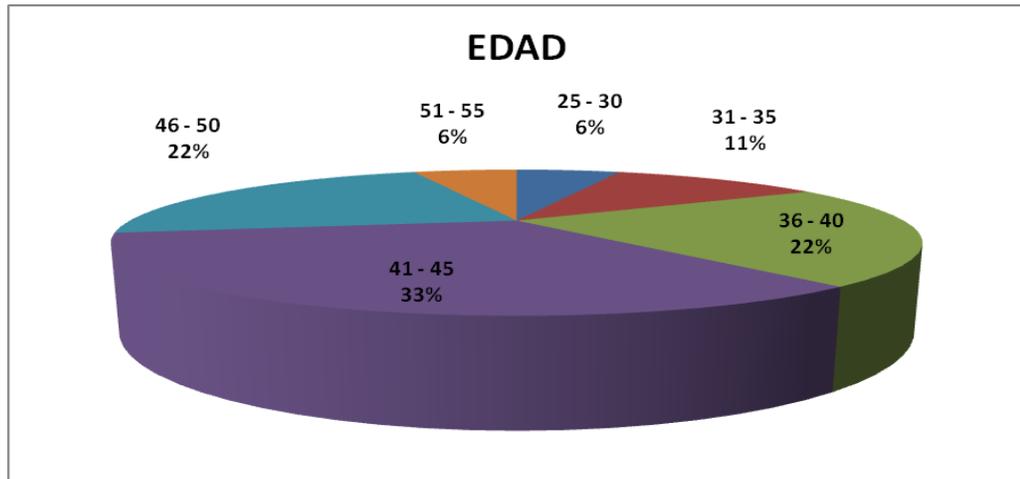
- Identificar los problemas comunicativos que existen al interior del grupo.
- Conocer la relación que existe entre las integrantes.
- Caracterizar a las integrantes que hacen parte del grupo a partir de sus elementos en común.

METODOLOGÍA:

Esta técnica se aplicó a 18 de las 22 madres comunitarias y fue el primer diagnóstico de acercamiento a la población. El desarrollo del cuestionario tuvo una duración de una hora y dentro del proceso de aplicación se pudo conocer e interrelacionarse el investigador con el grupo.

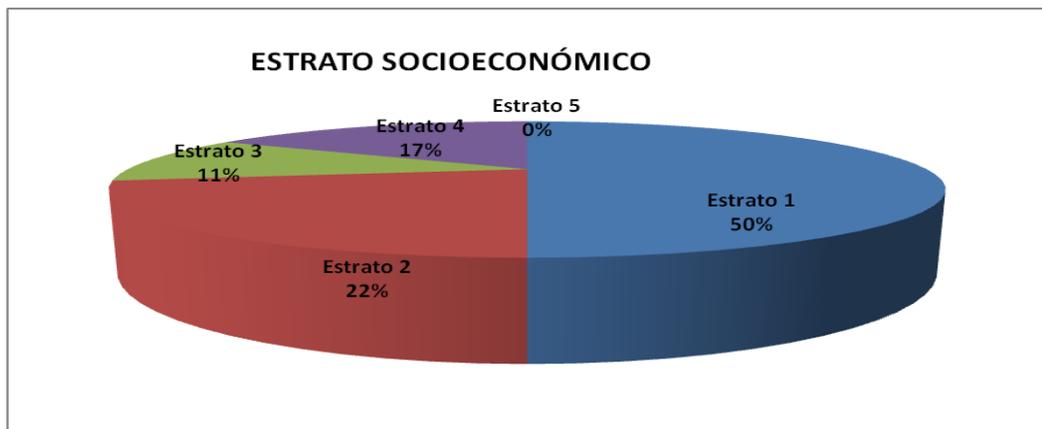
A continuación se presentan los resultados.

Gráfica 1. Edad



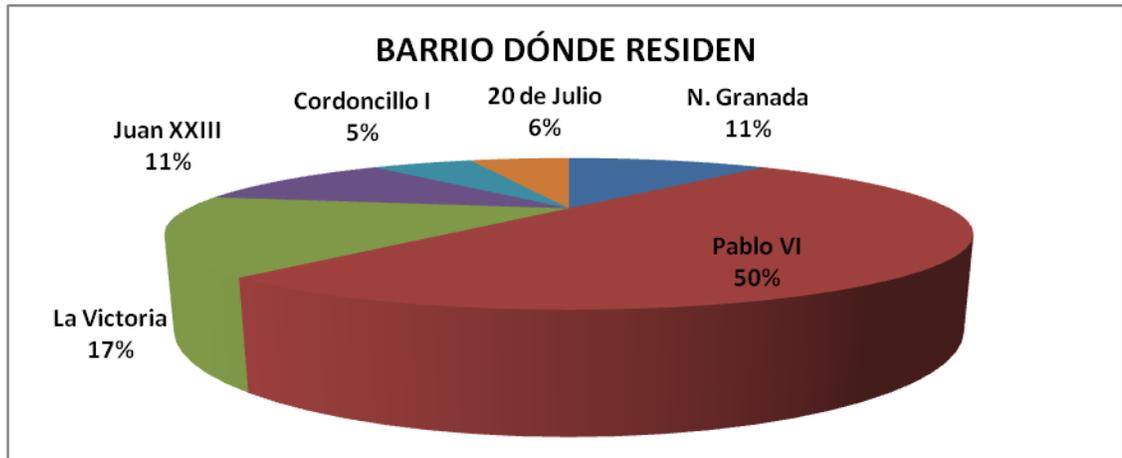
El 33% de las encuestadas afirman pertenecer al rango de edad 41-45 años, el 22% pertenece a los rangos 36-40 años, igual porcentaje obtuvo el rango 46-50 años. El 11% se encuentran en rango de edad entre 31-35 años y los rangos 51-55 años y 25-30 años registraron 6%.

Gráfica 2. Estrato socioeconómico.



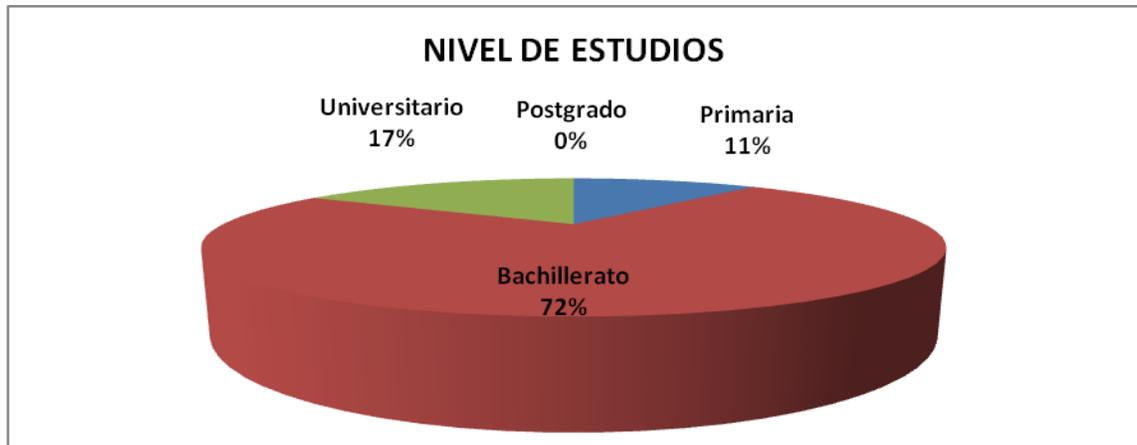
En esta gráfica se puede observar que el 50% de las madres, es decir la mitad, pertenecen a estrato 1, el 22% pertenecen al estrato 2, el 17% al 4y el 11% pertenecen al estrato 3.

Gráfica 3. Barrio donde residen



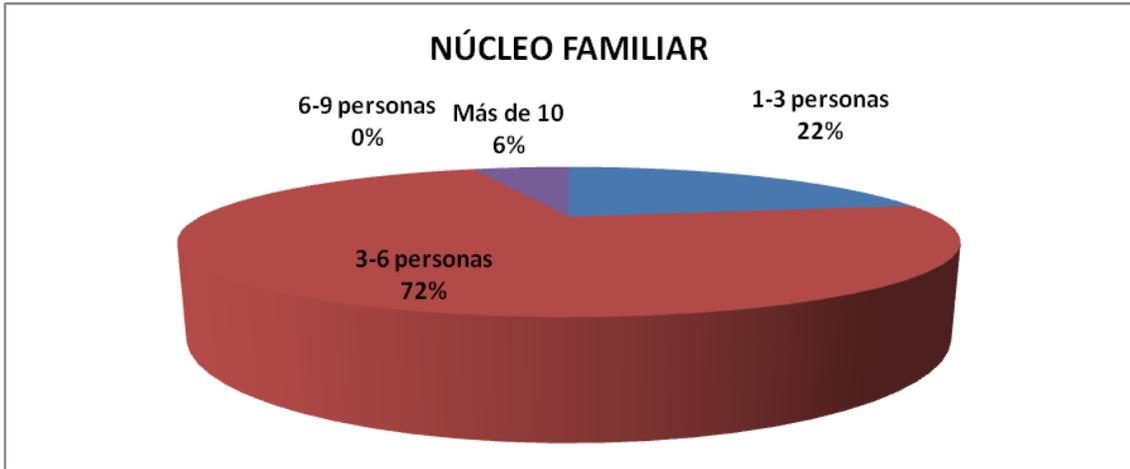
En el cuestionario realizado se observa que el 50% viven en el barrio Pablo VI, el 17% viven en La Victoria, el 11% viven en barrios como Juan XXIII y N.Granada, el 6% en el barrio Cordoncillo I y el 6% viven en el barrio 20 de Julio.

Gráfica 4. Nivel de estudios



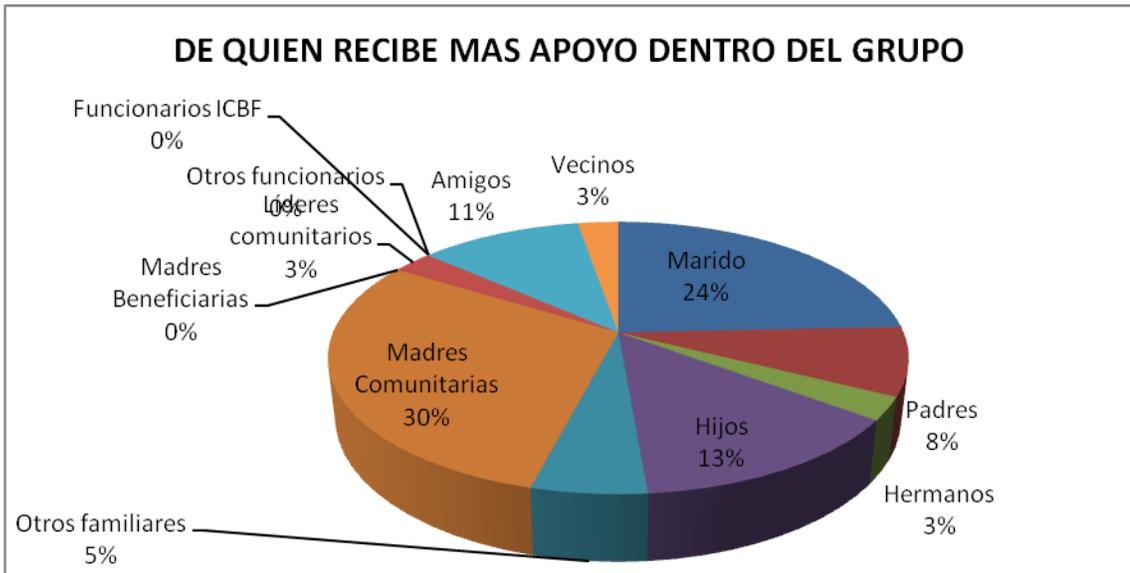
En esta gráfica se observa cómo un 72% que corresponde a 13 del total de las madres tiene un nivel de estudios hasta bachillerato, un 17% que equivale a 3 de ellas tiene estudios universitarios, el 11% que equivale a 2 de ellas tienen estudios de básica primaria. No se registró la opción posgrados.

Gráfica 5. Núcleo familiar



En esta gráfica se observa que el 72% de las madres, que es decir 13 de ellas tienen un núcleo familiar entre 3 y 6 personas, un 22% que corresponde a 4 personas tienen un núcleo familiar entre 1 y 3 personas, el 6% que es igual a 1 madre tiene un núcleo familiar de más de 10 personas. No se registra porcentaje en la opción 6-9 personas.

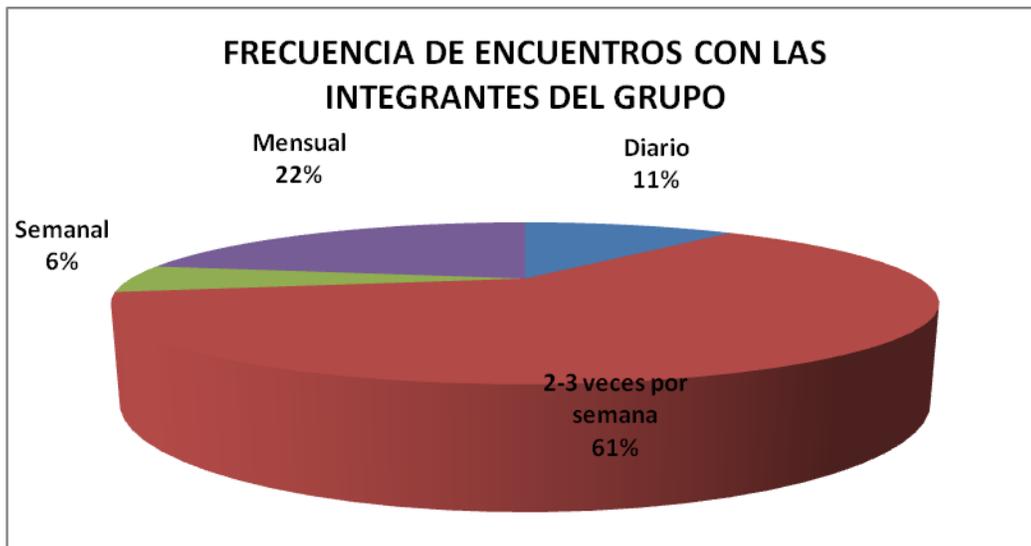
Gráfica 6. De quién recibe más apoyo dentro del grupo



De acuerdo a la pregunta ¿del siguiente listado señal de cuales personas recibe apoyo dentro del grupo?, las encuestadas respondieron con un 30% que de las

madres comunitarias, el 24% afirmó que su marido, el 13% manifestaron que reciben ayuda de sus hijos, el 11% dijeron que de sus amigos, el 8% de los padres de familia, el 5% afirmó que de otros familiares y hermanos; vecinos y líderes comunitarios obtuvieron un 3%. No se registró porcentaje en las opciones madres beneficiarias, funcionarios del ICBF y otros funcionarios.

Gráfica 7. Frecuencia de encuentros con las integrantes del grupo.



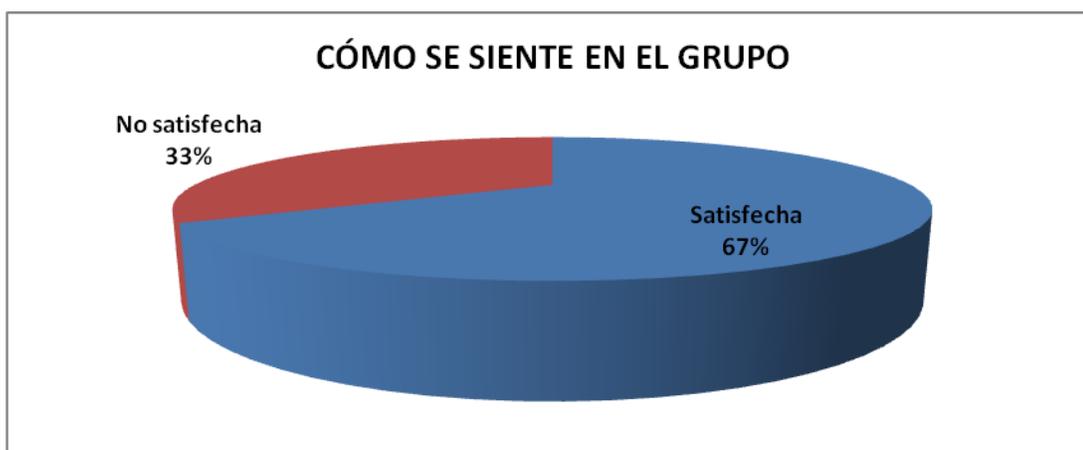
Respecto a la pregunta, con qué frecuencia se interrelacionan las integrantes del grupo, en su actividad diaria, el 61% de ellas manifestaron que entre 2 y 3 veces por semana, un 22% se encuentra mensualmente, un 11% manifestó que de manera diaria y el 6% dijo que semanalmente.

Gráfica 8. Relación al interior del grupo.



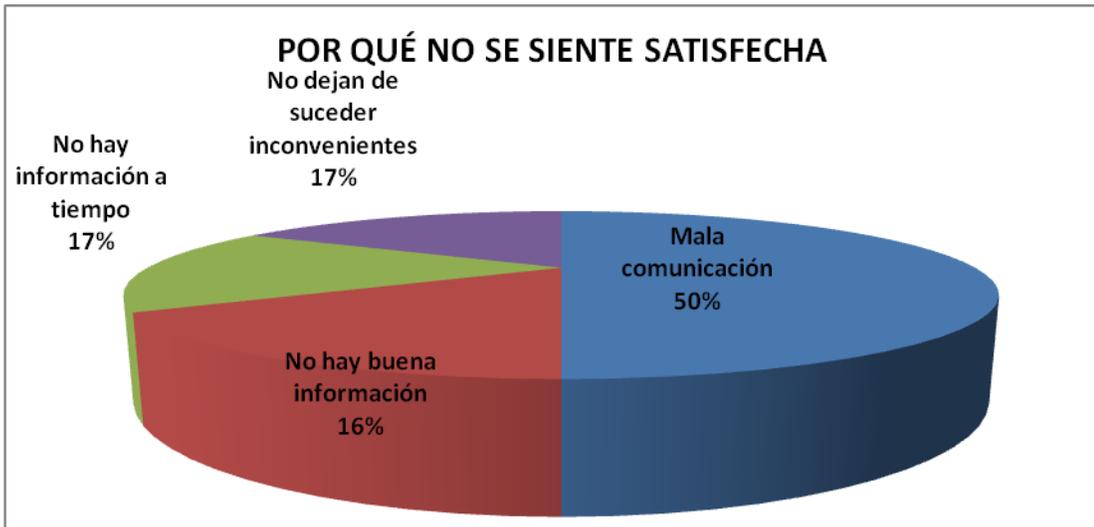
Respecto a la pregunta relación entre las integrantes del GRUPO, el 56% de las encuestadas dijeron que su trato con las demás madres comunitarias es Regular, un 33% manifestó que su relación es Positiva y 11% Muy Positiva.

Gráfica 9. Cómo se siente en el grupo



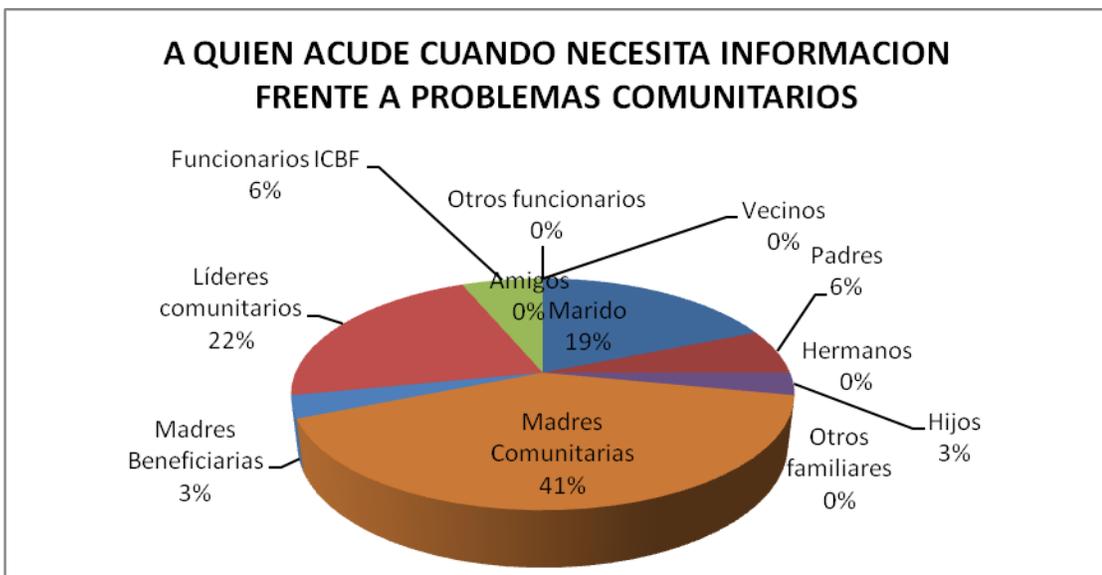
El 67% de las madres, es decir 12 de ellas, respondió que se sienten satisfechas de pertenecer al GRUPO y el 33% que equivale a 6 de ellas afirman no sentirse satisfechas.

Gráfica 10. Por qué se siente satisfecha



Las personas que manifestaron no estar satisfechas, señalaron que la razón para esta situación es la Mala comunicación en 50%, 17% dijeron que la causa es que No hay información a tiempo, 17% manifestó inconvenientes personales y 16% afirmaron que no hay buena información.

Gráfica 11. A quién acude cuando necesita información frente a problemas comunitarios



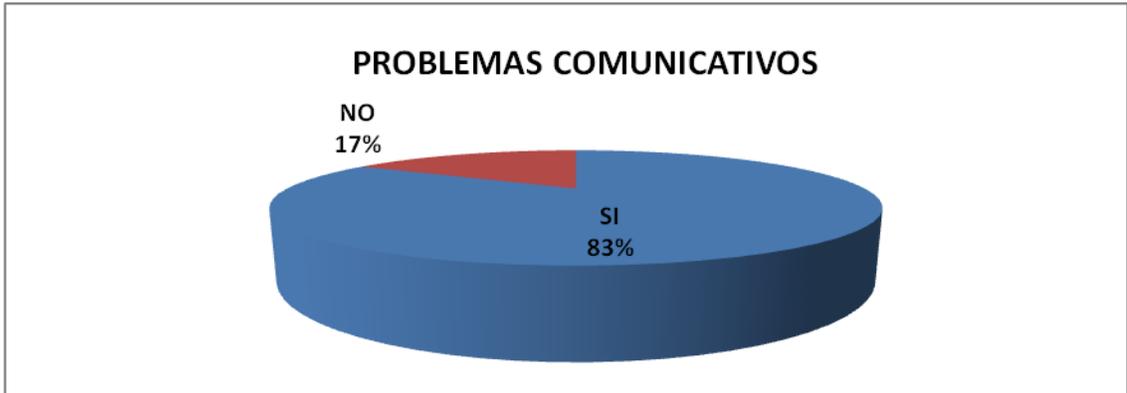
El 41% de las madres afirmaron acudir a otras madres comunitarias cuando necesitaban información frente a problemas comunitarios. El 22% manifestaron pedir ayuda a los líderes comunitarios, el 19% dijo el marido, el 6% dijo padres de familia e igual porcentaje recibió la opción funcionarios del ICBF. 3% afirmaron acudir a sus hijos e igual porcentaje obtuvo madres beneficiarias. No se registró porcentaje para las opciones hermanos, vecinos, amigos, otros funcionarios y otros familiares.

Gráfica 12. A quién contacta cuando una madre comunitaria necesita ayuda



A la pregunta a quién contacta cuando una madre comunitaria necesita ayuda, el 62% de las encuestadas afirmaron que a ellas mismas, el 19 % afirmaron que a los líderes comunitarios. Un 5% dijo que a madres beneficiarias e igual porcentaje a funcionarios del ICBF. No se reistró porcentaje para las opciones de marido, padres de familia, hermanos, hijos, otros familiares, otros funcionarios y vecinos.

Gráfica 13. Problemas comunicativos



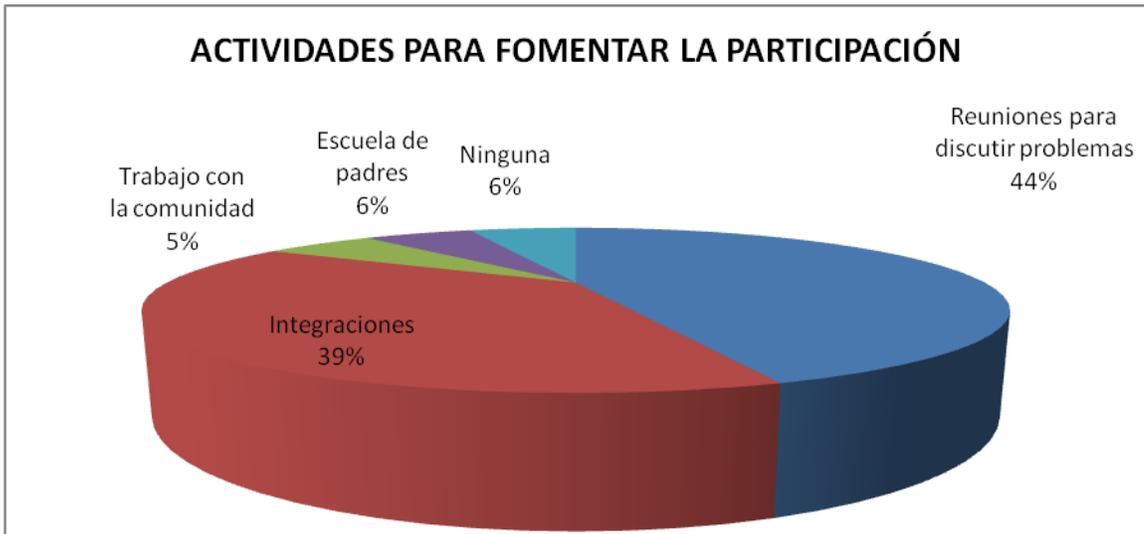
De acuerdo a la pregunta considera que hay problemas comunicativos al interior del grupo, el 83% de ellas dijeron que Sí y el 17% dijo que No existían problemas comunicativos.

Gráfica 14. Tipos de problemas comunitarios



Las madres que manifestaron la existencia de problemas comunicativos al interior del grupo, señalaron que los principales inconvenientes eran: la falta de comunicación 53%, el no entregar la información correcta el 27%, la información a destiempo 13% y la dificultad para expresar inconformidades el 7%.

Gráfica 15. Actividades para fomentar la participación



Respecto a la pregunta qué actividades realizan para mejorar la participación al interior del grupo, el 44% de ellas, que equivale a 8 madres, dijeron que las reuniones para discutir los problemas, el 39% que son 7 de ellas dijeron que las integraciones. Escuela de padres y Ninguna obtuvieron 6% cada una. Trabajo con la comunidad obtuvo 5%.

Gráfica 16. Acciones comunicativas a implementar



Frente a la pregunta qué acciones comunicativas implementarían al interior del grupo para superar las dificultades que se presentan en lo que a comunicación se refiere, 44% de las encuestadas afirmaron que el Diálogo, 22% dijeron que

Capacitación para mejorar la comunicación, 17% de ellas manifestaron que lo importante era saber escuchar, el 11% de ellas afirmaron reuniones y el 6% de ellas dijeron que se debería repetir la información.

5.1.1 Análisis de resultados técnica cuestionario

PROBLEMAS COMUNICATIVOS

Las madres comunitarias reconocen sus problemas comunicativos y los tienen identificados en cuatro grandes sectores a saber: falta de comunicación con un 53%, información incorrecta con un 27%, información a destiempo con un 13 % y desacertada forma de expresar las inconformidades con un 7%.

De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que están dadas todas las circunstancias para la no existencia de procesos comunicativos. Se muestra que tanto emisores como receptores tiene dificultades al momento de hacer llegar el mensaje, en parte por el canal utilizado y también por la intencionalidad al momento de expresarse.

La dificultades que se evidencian, también afecta uno de los componentes de mayor significancia como lo es la retroalimentación o feedback, puesto que al no existir un proceso fluido desde el emisor, el receptor asume posiciones de no escuchar, ni comprende (barrera psicológica) lo que se está informando.

Por lo tanto, lo que al parecer ocurre es una transmisión de información de un punto a otro, pero es tan deficiente, que termina generando proceso de distorsión y rumor, pasando así al plano de lo personal y alterando la dinámica propia del grupo.

La situación es tan innegable que en los resultados obtenidos respecto a acciones de mejoramiento en el campo de la comunicación, las encuestadas consideran que dialogar de manera asertiva, (44%) capacitarse en cómo ser mejores comunicando ideas (22%) y realizar reuniones serán los mecanismos con los cuales se superaran las dificultades hasta el momento identificadas.

RELACIONES INTERPERSONALES

Como regular se califican las relaciones interpersonales, un 56% de las madres así lo manifiestan y uno de los motivos para esta situación está el no encontrarse satisfecha dentro del grupo (33%) debido a diversos factores entre ellos la existencia de mala comunicación (50%), porque no hay información a tiempo (17%), porque no dejan de suceder inconvenientes (17%) y porque no hay buena información (16%).

El hecho de que no se presente un adecuado proceso de comunicación entre las integrantes del grupo, hace que se afecten de manera determinante las relaciones interpersonales, debido a que si no confían en ellas como amigas compañeras vecinas, etc., no podrán estar interesadas en informar de manera adecuada sobre las actividades que realizan en su trabajo en red.

Por lo tanto, se puede determinar que este es un grupo de mujeres muy heterogéneo y por ello se presentan cierto tipo de roces interpersonales provocados por una ineficiente comunicación. Les falta mayor unión en el grupo ya que es muy difícil que lleguen a un acuerdo a la hora de tomar decisiones debido a la inexistencia del diálogo. Al no darse unas relaciones interpersonales sanas se presentan los conflictos por malentendidos, haciendo que primen los intereses individuales sobre los colectivos.

CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO

Desde los resultados obtenidos luego de aplicar este instrumento, se puede afirmar que el grupo de mujeres cuenta con unas características sociales específicas como que están casadas, tiene en promedio de edad entre 41 a 45 años, pertenecen en mayor porcentaje al estrato 1 (50%) y 2 (22%), su nivel educativo es bachillerato, poseen un núcleo familiar de 3 a 6 personas y según los datos se reúnen en un porcentaje del 61% de 2 a veces a 3 veces por semana.

Estas condiciones hacen que estas mujeres reciban apoyo unas a otras al interior del grupo ya que la mayoría de tiempo han vivido en la pobreza, por lo tanto han tenido que ingeniarse estrategias para subsistir y por ello algunas tienen un negocio propio, otras venden productos por catálogo, etc.

La participación de ellas en el grupo se centra en reuniones semanales, donde discuten los problemas de su trabajo en red. También hacen integraciones, actividades que realizan con un alto grado de regularidad (39%). Cuando una madre comunitaria necesita ayuda se dirigen principalmente a las integrantes del grupo para solucionar el problema. También acuden a otras madres comunitarias cuando solicitan información para solucionar problemas comunitarios.

5.2 RESULTADOS TÉCNICA ENTREVISTA

OBJETIVO:

- Identificar los problemas comunicativos que se encuentran al interior del grupo de madres comunitarias.
- Conocer las dinámicas de trabajo de grupo presentes al interior del grupo.
- Identificar el proceso de conformación del grupo de madres comunitarias de Pablo VI.
- Determinar elementos de trabajo en red presentes al interior del grupo.

METODOLOGÍA:

Para Bonilla y Rodríguez la entrevista es un instrumento útil para indagar un problema y comprenderlo tal como es conceptualizado e interpretado por los objetos estudiados, sin imponer categorías preconcebidas. En el caso particular de este proyecto de investigación se realizaron nueve entrevistas estructuradas. Para las autoras, este tipo de entrevista se basa en “definir previamente un conjunto de tópicos que deben abordarse con los entrevistados, haciendo que de esta manera

se genere un marco de referencia en el cual se plantean los temas pertinentes al estudio, permite ir ponderando qué tanta información se necesita para profundizar un asunto y posibilita un proceso de recolección más sistemático y por lo tanto un mejor manejo de la información”.⁵⁰

Para este proceso de realización de entrevistas se tuvo la colaboración de las madres comunitarias y de Claudia Rangel, coordinadora del grupo en el ICBF. La transcripción de cada una de las entrevistas se encuentra en anexos así como la ficha categorial y el formato base.

Luego de la aplicación del cuestionario, se procedió a transcribir los textos y organizar a partir de una ficha categorial, la cual tiene como base el modelo que Bonilla y Rodríguez plantean en el texto “Más allá del dilema de los métodos”.

Según las autoras el modelo se basa primero en la fragmentación del universo de análisis en subconjuntos de datos ordenados por temas, para luego recomponerlo inductivamente en categorías culturales que reflejen una visión totalizante de la situación estudiada. El proceso comprende entonces dos niveles. “El primero corresponde a la fase de codificación o categorización y da lugar al análisis descriptivo de los resultados. El segundo nivel corresponde a la etapa de identificación de patrones culturales los cuales orientan el ejercicio de interpretación de los datos cualitativos”.⁵¹

A partir de esa forma de organizar la información, se realiza una categorización de forma deductiva o inductiva, ésta se inicia definiendo la unidad de análisis a partir de la cual descomponer la información. Pueden elegirse palabras, expresiones o proposiciones referidas al tema de estudio. La información se organiza de esta manera para poder focalizar la atención en los datos más importantes encontrados

⁵⁰BONILLA, Op., cit., p. 96.

⁵¹BONILLA, Op., cit., p. 134.

en las entrevistas y a partir de allí generar el análisis a partir de aquellos grupos de categorías más relevantes para dar respuesta a las principales preguntas del estudio.

En el caso en particular de este proyecto investigativo las categorías que se tuvieron en cuenta fueron: historia del grupo, dinámica de trabajo del grupo, trabajo en red y problemas comunicativos. (Ver anexo).

5.2.1 Análisis de resultados de entrevistas

CATEGORÍA HISTORIA DEL GRUPO

El grupo de veintidós madres comunitarias nació hace veintitrés años a partir de un pequeño grupo de mujeres, tres madres comunitarias, que cuidaban niños medio tiempo, luego el ICBF vio la necesidad de los niños de estar en el Hogar todo el día, así que se comenzó a capacitar personal para ser madres comunitarias y adecuarlas a los Hogares de Bienestar que se fueron formando. Cerca de cinco años después se creó un grupo de ocho las cuales llevaban el mercado de los niños y se apoyaban unas con otras. Diez años después, en el año 2004 aproximadamente, se conformó oficialmente el grupo de veintidós madres comunitarias, de donde nació la asociación de madres comunitarias de los barrios Pablo VI que se creó entre padres de familia y madres comunitarias. En el comienzo tenían quince niños y cinco años después pasaron a tener doce niños de acuerdo a los requerimientos del ICBF. Según los testimonios obtenidos, el motivo central que convocó a estas mujeres a conformar una organización era trabajar en pro de los niños y tener como ideal principal la unión, dejando de un lado su trabajo inicial como madre comunitaria para convertirse, en agentes educativas de su propio hogar de bienestar.

CATEGORÍA DINÁMICA DE TRABAJO DEL GRUPO

En la dinámica de grupo las relaciones interpersonales se pueden calificar como regular debido a que existen roces personales entre algunos miembros del grupo. Ellas afirman que los conflictos se dan porque les falta ser más unidas ya que es muy difícil que lleguen a un acuerdo. Esto se da principalmente, según una de las entrevistadas, por la falta de madurez de la mayoría de las integrantes del grupo. La forma de promover la unión y evitar que estos conflictos afecten a todo el grupo es a través del diálogo, herramienta que les ha servido para evitar agrandar los problemas.

El apoyo emocional es considerado parte de las características de trabajo del grupo al igual que la colaboración económica y la solidaridad, hay por lo tanto momentos de acuerdo y consenso. La participación existe cuando se reúnen a realizar el trabajo en red y cuando tienen que realizar actividades con los niños. Los roles de cada madre comunitaria se han asignado a manera de consenso por todas las integrantes del grupo, haciendo que cada una cumpla con un papel específico el cual intentan cumplir a cabalidad, a la vez son conscientes de su rol social, cumpliendo funciones administrativas y logísticas. En general se percibe tolerancia, aceptación y respeto por lo que se expresa y decide. Algunas advierten momentos tensos en épocas anteriores que hoy no se presentan.

El apoyo que han recibido por parte del ICBF en la dinámica de trabajo de grupo se centra en capacitaciones por parte de la entidad, con la intención de prepararlas y cualificarlas en su labor como madres comunitarias, para ello se han empleado medios técnicos de comunicación como el teléfono, los correos electrónicos, comunicación escrita, los cuales crean la conexión con el trabajo realizado por ellas y el del ICBF.

Para Claudia Rangel se han presentado cierto tipo de inconvenientes en cuanto a las relaciones interpersonales, pero las considera insignificantes o de poca importancia a los conflictos presentados. Advierten que las integrantes saben lo importante de su trabajo y al mismo tiempo de la necesidad de trabajar de manera conjunta y armoniosa, también reconocen que de presentarse dificultades mayores en aspectos como relaciones interpersonales, terminan afectando el grupo y el programa para el cual trabajan. Asimismo, se puede observar que desde la institución no hay dedicación a ellas en lo respectivo a sus problemas personales y su interacción social.

CATEGORÍA “TRABAJO EN RED”

Para el grupo de madres comunitarias el “trabajo en red” se realiza de manera informativa ya que se limitan sólo a transmitir mensajes de una a otra, no se aprecia posibilidad de retroalimentación, componente del proceso comunicativo. Debido a que sólo es informativa se genera la oportunidad de que se presenten ruidos, barreras o rumores, propios de la distorsión. Las actividades internas del trabajo en red son cuando se reúnen a planear las actividades individuales y grupales y las externas están relacionadas con la celebración o planeación de actividades para los niños. El seguimiento o acompañamiento se hace diariamente desde el ICBF y los controles se realizan por correo o por teléfono. Es responsabilidad de la representante legal entregar un informe mensual a la junta directiva del ICBF sobre proceso realizado con el grupo. Su función la convierte en encargada de hacer cumplir las indicaciones recibidas por el ICBF, proceso vertical de comunicación.

CATEGORÍA PROBLEMAS COMUNICATIVOS

La insatisfacción de ellas reside en “la mala comunicación”, la cual en realidad corresponde a la forma inadecuada de pasar la red, es decir de informarse, ellas desde el principio manifestaron que al interior del grupo existían problemas comunicativos, y que estos clasificaban en falta de información, no dar la

información correcta y en la forma en que expresan inconformidades. Existen deficiencias comunicativas por parte del emisor y receptor. Del que emite falla la claridad del mensaje y de quien recibe se percibe la presencia de un elemento distorsionador. Por estos problemas comunicativos se han generado chismes y los rumores los cuales distorsionan la información constantemente. La madurez tiene que ver con la personalidad y experiencia y en la medida en que esta se da se reducen las posibilidades de conflicto. A pesar de los problemas comunicativos, existe el apoyo emocional en el grupo haciendo que se unan a través de sus problemas personales. Por parte del ICBF se ha brindado el apoyo porque se las ha escuchado cuando reportan un inconveniente y se ha buscado la forma de llegar a acuerdo. El ICBF asegura hacer ejercicios de diálogo, cara a cara o jornadas de integración para lograr la unión en el grupo y así evitar problemas comunicativos. Se perciben dificultades desde el medio o canal que se utiliza para transmitir información básica debido a que el mensaje no llega.

5.3 RESULTADOS TÉCNICA TEST SOCIOMÉTRICO

OBJETIVO:

- Identificar la dinámica de relaciones interpersonales en el grupo y a partir de ahí encontrar la relación con los problemas comunicativos.

METODOLOGÍA:

La sociometría fue creada por Jacobo Levy Moreno en la década de 1920 para, posteriormente, ser desarrollada por sus discípulos y aplicada en todo el mundo en la investigación y en el trabajo social. “El origen del término “sociometría” se

halla la articulación del verbo latino “*socio-as-are*”, que significa “asociar”, y éste de “*socius*”, que quiere decir “compañero” con “*metreim*” que significa “medida”.⁵²

“La sociometría básicamente es la ciencia que mide las relaciones interpersonales a través de la unión de lo cualitativo y lo cuantitativo. De este modo, el método sociométrico se puede entender como un conjunto de técnicas, por él mismo ideadas, para investigar, medir y estudiar a los procesos vinculares que se dan en los grupos humanos”.⁵³

A partir de allí surge el test sociométrico el cual es un instrumento aplicado por Jacob Levy Moreno para medir la organización de grupos sociales. Es un tipo de prueba que invita a los individuos de un grupo a elegir otros individuos del mismo según distintos criterios preestablecidos. Se trata de un método que estudia las estructuras sociales mediante la medición por pautas de "atracción" y "rechazo".

Para el caso del presente proyecto de investigación, este instrumento se aplicó en veinte de las veintidós madres comunitarias del grupo de trabajo. El cuestionario constaba de seis preguntas, las cuales eran de tipo abierto y tuvo como objetivo identificar las elecciones y los rechazos de personas al momento de realizar las reuniones del grupo.

Metodológicamente se advierte que cada pregunta debe ser explicada en su contexto, entendido contexto como la forma en que se grafica las respuestas. Para la primera pregunta se utilizó una matriz sociométrica que es conformada por Electoras y Elegidas. Las primeras son las participantes quienes al preguntárseles por la persona con la que le agrada o gusta sentarse al lado en las reuniones de trabajo y proceden a marcar la Elegida. Cada una de ellas (elegidas y electoras)

⁵²FORSELLEDO, Ariel Gustavo. Introducción a la sociometría y sus aplicaciones. Universitario de estudios superiores educación a distancia. Pág. 4. [En Línea]. Disponible en: <http://www.unesu.org/ddnn.asu/sociometria.introduccion.pdf>[citado el 10 de junio del 2012].

⁵³Ibid., p. 5.

se les asigna un número, la tarea de dicha numeración es codificar y sistematizar a fin de poder posteriormente analizar los resultados obtenidos.

La aplicación del test duró una hora, las participantes mostraron interés en el desarrollo de la prueba. Como se indica al inicio de este documento, el test pretendía identificar las líderes al igual que las personas rechazadas al interior del grupo. Esta herramienta permitió consolidar y relacionar los problemas comunicativos presentes al interior del grupo.

A continuación se presentan los resultados a las preguntas formuladas.

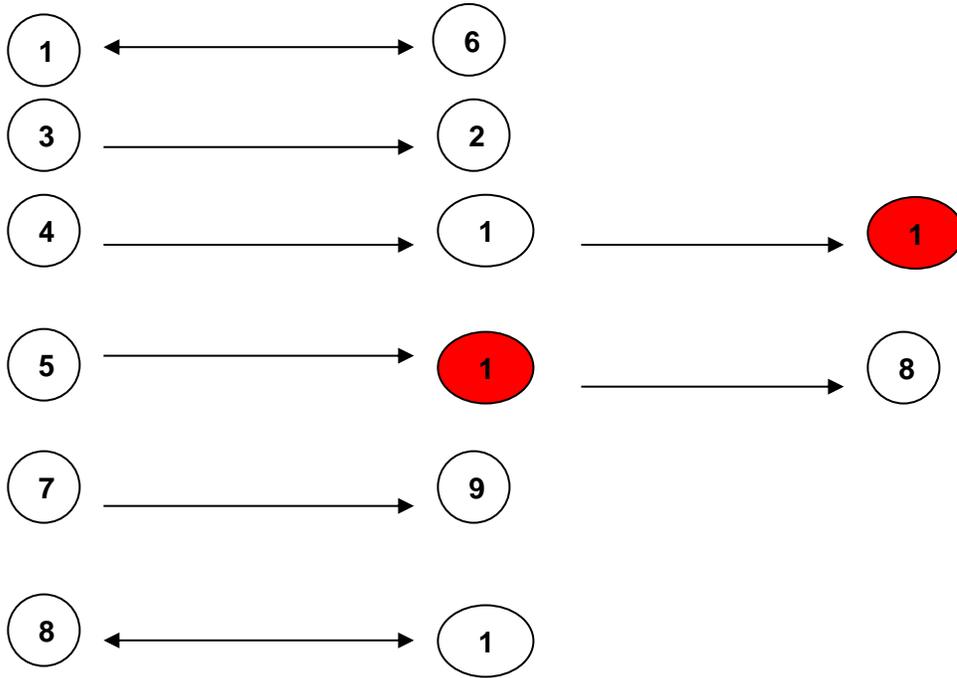
Tabla 1. Pregunta 1. ESCRIBE EL NOMBRE Y APELLIDOS DE LA COMPAÑERA CON LA QUE TE GUSTA SENTARTE AL LADO EN LAS REUNIONES

ELEGIDAS

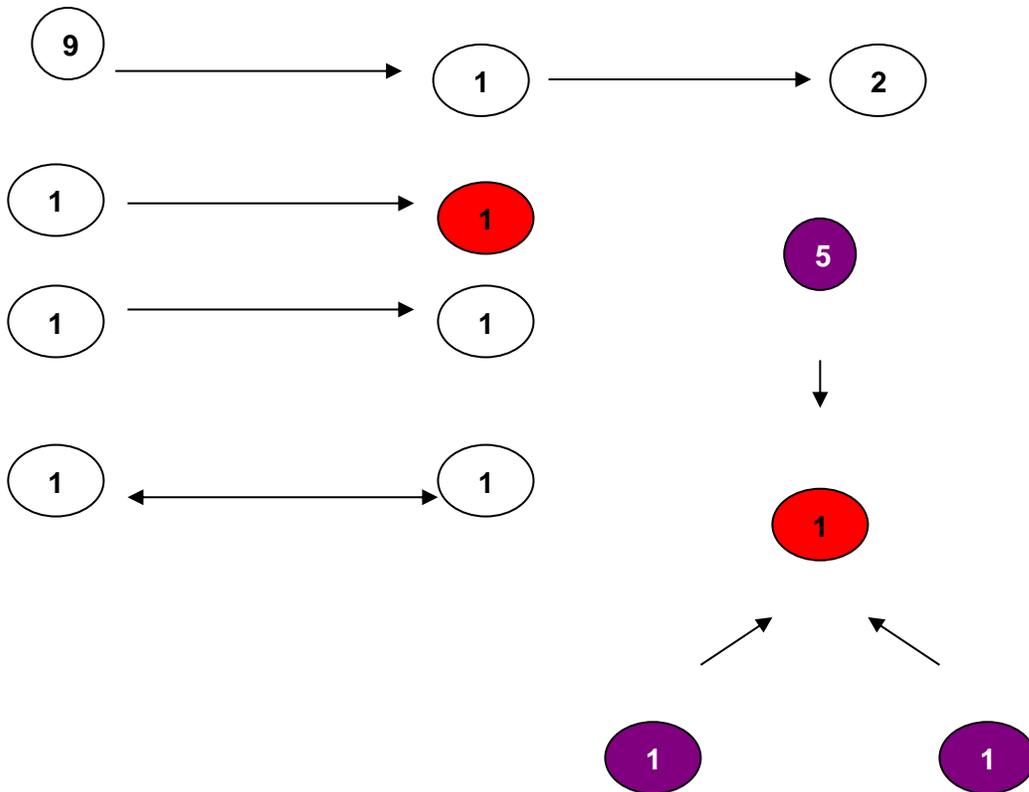
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1						X														
2																				
3		X																		
4																X				
5													X							
6		X																		
7									X											
8																	X			
9										X										
10									X											
11													X							
12																				X
13									X											
14																				
15														X						
16														X						
17									X											
18																				
19																X				
20																				

ELECTORAS

EXISTE UNA ELECCIÓN MUTUA



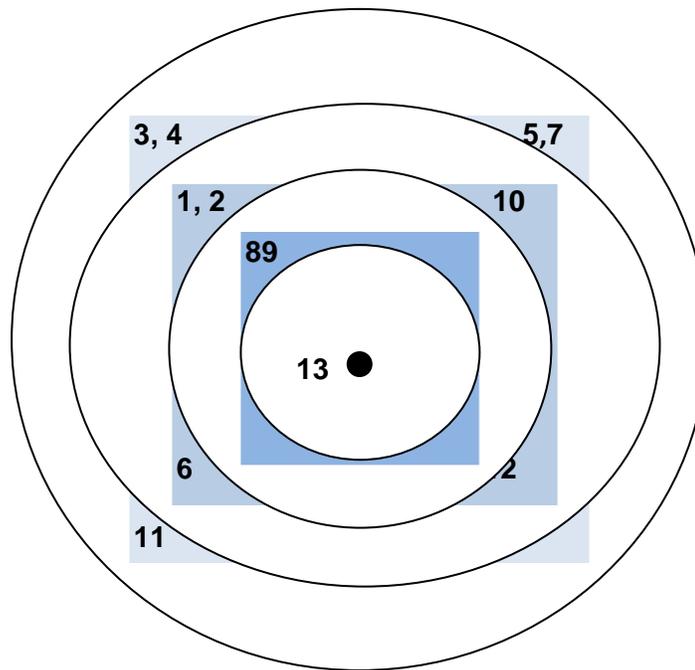
EXISTE UNA ELECCIÓN MUTUA



RESULTADOS:

- Luego de sistematizado el instrumento, se aprecian cinco tipos de elección. La primera lo conforma el grupo de elección mutua 1-6, 8-17 y 11-12. De acuerdo a lo parámetros otorgados por Moreno, la decisión reciproca indica que existe mayor cohesión entre estas integrantes del grupo y por ello se forman los lazos de amistad.
- Un segundo grupo lo conforma las personas cuyos números asignados fueron 5-15-16 y 13. Las tres primeras eligieron a la persona de número 13 cuyo nombre es Sandra Maldonado. Esta decisión refleja según Moreno, que existe una popularidad alta o un grado de liderazgo elevado para esta persona al interior del grupo.
- El tercer grupo de resultado se orientan a personas que escogieron una persona, más no fueron elegidas por las que ellas identificaron. Los casos corresponden a los números: 3-2, 4-16, 13-8, 7-9, 9-10, 10-20 y 18-15. Para el autor Moreno esta situación ocurre a los denominados por él Olvidados, ya que eligen pero no reciben ninguna elección, haciendo entonces que se mantengan al margen de la interacción grupal.
- El cuarto grupo lo conforman las personas cuyos números fueron: 3, 4, 5, 7, 11, 14,18 y 19 no fueron elegidos. Lo anterior es un indicador para señalar que existe un rechazo por parte de integrantes del grupo, esto lo confirma Moreno, cuando señala que estas personas son una influencia negativa para el grupo o son vistos de esta manera por ellos.
- En el quinto grupo se encuentran los números 2, 14, 19 y 20, quienes no eligieron una persona como tal debido que a la respuesta manifestada en el test fue de que “con todas se llevaban”.

Gráfica 17. Psicograma primera pregunta



Siguiendo el modelo del autor, se debe generar un diagrama circular cuyo objetivo es evidenciar las dinámicas de mayor aceptación y rechazo por parte de las participantes en el proceso.

Es así como en esta primera pregunta se ubica en la parte central del mismo la persona cuyo código es el 13 y a partir de allí, le siguen personas con menor apoyo o seguimiento. Para efectos de este diagrama, los números 8 y 9 son los segundos en aceptación, le sigue 1,2, 6,10 y 12. Las personas cuyos números fueron 3, 4, 5, 7, 11 y 14, fueron consideradas de mayor rechazo.

Este diagrama podrá ser clave en el momento de analizar el líder principal del grupo y las madres comunitarias rechazadas. Cabe aclarar que no todos los números del tercer y cuarto círculo están ahí, ya que se colocaron los números de mayor representatividad en cada uno de los círculos.

El segundo paso del proceso desarrollado mediante la técnica de test-sociométrico, se concentra en argumentar la decisión tomada. Para ello se le pregunta a cada una de las participantes el porqué de dicha disposición.

A continuación se relacionan las respuestas de cada una de las personas participantes, conforme a orden codificado.

PREGUNTA 2. ¿POR QUÉ?

R1: Porque hay **más empatía**.

R2: Tengo más **confianza** con ella.

R3: Me da **confianza**

R4: Es la más cercana y con quién más tengo **confianza**.

R5: Es una muy buena compañera que me **hace sentir bien**.

R6: Porque tiene **el nivel académico parecido al mío**.

R7: Porque **me siento bien** con ella.

R8: Es buena amiga, **sincera**.

R9: Porque le gusta **compartir** y bromear.

R10: Es alguien en quien puedo **confiar**.

R11: **Compartimos** como compañeras y amigas.

R12: Es una **persona sincera** y entregada a la amistad.

R13: Porque es la persona con **que más tiempo paso**.

R14: Me la **llevo bien con todas**.

R15: Porque es **doctora corazón y arregla conflictos**.

R16: Porque es con la que **más comunicación tengo**.

R17: Porque es compañerista, **sincera**, solidaria y trabajadora.

R18: Porque participa, **es sincera** y responsable.

R19: Todas **compartimos.**

R20: Porque me **llevo bien** con todas.

CATEGORIZACION POR COLOR:

Color Verde: Empatía

Color Amarillo: Existe confianza.

Color Rojo: Compartir.

Color Lila: Sinceridad.

Color Aguamarina: Nivel académico.

CONCLUSIONES A PREGUNTA DOS:

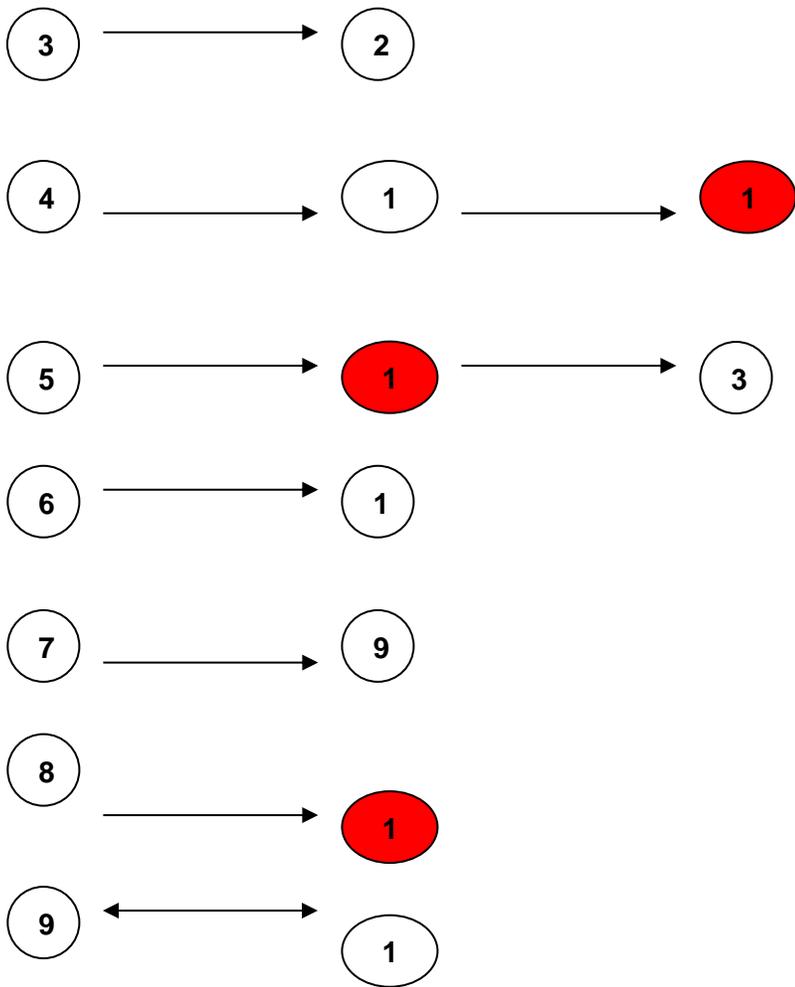
- Las integrantes del grupo se respetan, admiran y de manera general se puede hablar de una tolerancia, elementos importantes al momento de trabajar en grupo.
- Se otorgan entre sí características específicas como empatía, sinceridad, cooperación y confianza. Para Moreno, estas características se dan porque existe un clima social adecuado en el grupo en donde se respetan, y de esta manera pueden desarrollar una buena dinámica de trabajo.
- La persona número 2 señaló el por qué eligió a esa persona, sin embargo, la compañera seleccionada no participó en el ejercicio.

Tabla 2. Pregunta 3. EN EL MOMENTO DE COMPARTIR EN LAS ACTIVIDADES INTERNAS DEL GRUPO (REUNIONES) Y FUERA DEL GRUPO (ACTIVIDADES PERSONALES) ¿A QUIEN PREFIERES DE TUS COMPAÑERAS?

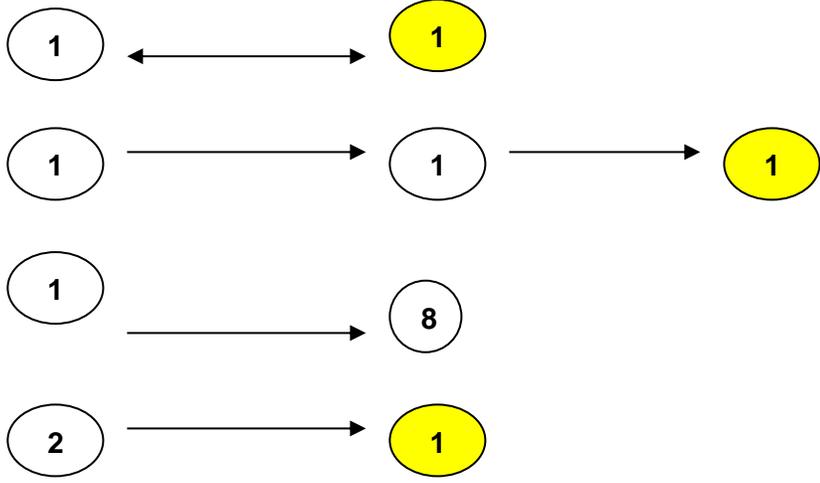
ELEGIDAS

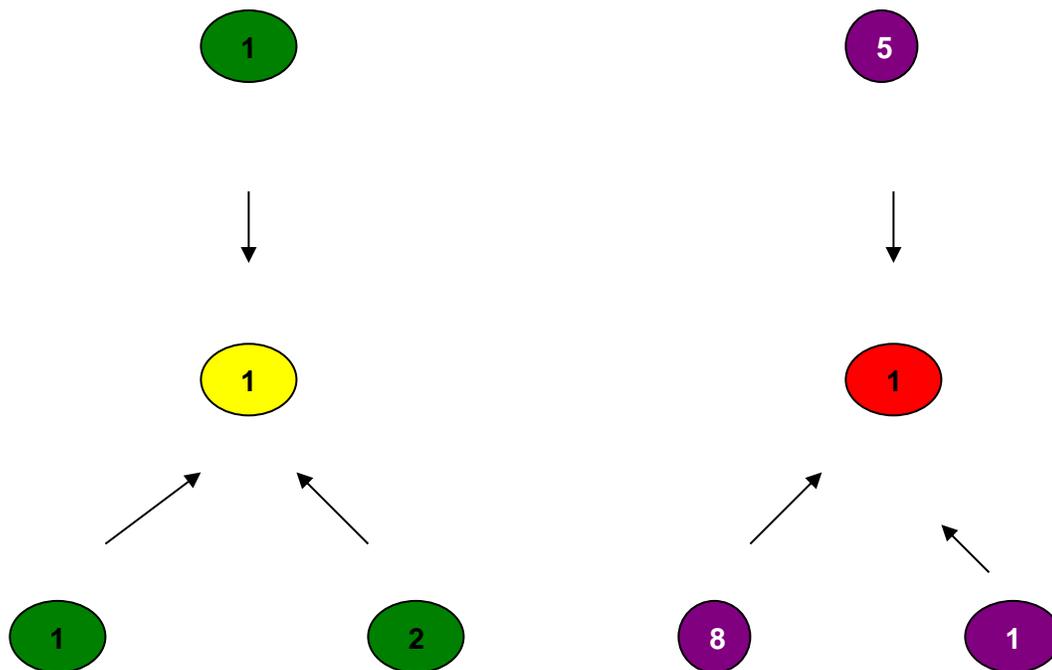
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3		X																		
4																X				
5													X							
6	X																			
7									X											
8													X							
9										X										
10									X											
11												X								
12											X									
13			X																	
14																				
15																				
16																			X	
17													X							
18								X												
19												X								
20												X								

ELECTORAS



EXISTE ELECCIÓN MUTUA



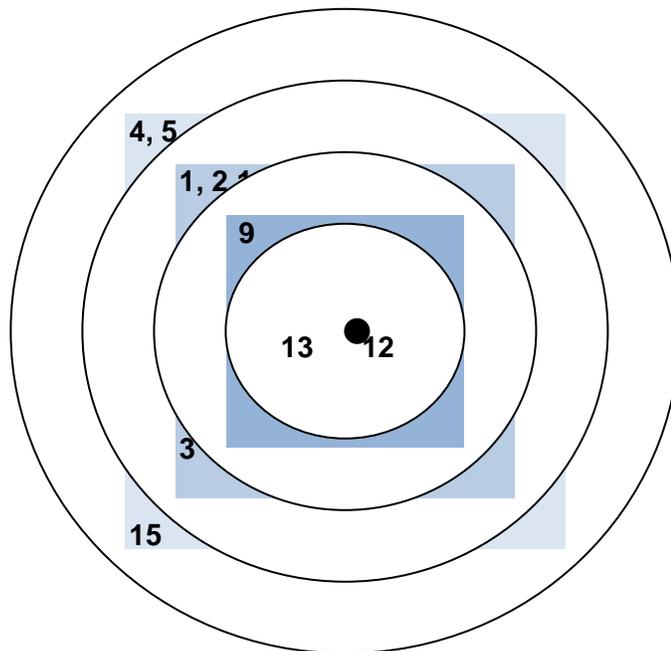


RESULTADOS:

- Luego de sistematizado el instrumento, se aprecian cinco tipos de elección. La primera lo conforman el grupo de elección mutua, la cual corresponde a los números 9-10 y 11-12. De acuerdo con Moreno, la decisión recíproca indica que existe mayor empatía entre estas integrantes del grupo y por ello se forman los lazos de amistad.
- El segundo conforman las personas con mayor número de elecciones, en este caso en particular, están empatados el número 12 y 13 con el mismo número de elecciones, es decir, tres. Estas dos personas son entendidas según Moreno como las que mayor aceptación tienen en el grupo lo cual las convierte en líderes principales teniendo como seguidores respectivamente a tres números cada una, los cuales son los números 5, 8, 11, 16, 18 y 20.

- El tercer grupo lo conforman las personas que eligieron pero no fueron elegidas por las mismas, estos resultados corresponden a los números 3-2, 4-16, 6-1, 15-18, 17-8. Siguiendo a Moreno, esta situación ocurre a los denominados por él Olvidados, ya que eligen pero no reciben ninguna elección, haciendo entonces que se mantengan al margen de la interacción grupal.
- En el cuarto grupo se encuentran las personas que no recibieron ninguna elección, las cuales corresponden a los números 4, 5, 6, 7, 14, 15,17, 19 y 20. Según Moreno, esto es un indicador para señalar que existe un rechazo por parte de integrantes del grupo, debido a que es posible que estas personas sean una influencia negativa para el grupo o son vistos de esta manera por ellas.
- En el quinto y último grupo se encuentran las personas que no eligieron a una persona como tal y estas corresponden a los números 1, 2, 14 y 19. Su respuesta ante la pregunta planteada fue que se llevaban bien con todas. Según Moreno, al suceder este caso es posible que este grupo de personas al pensar de la misma manera conformen un subgrupo dentro del grupo.

Gráfica 18. Psicograma pregunta tres



Este diagrama circular busca representar de forma más dinámica, las personas más elegidas en el centro del círculo y las rechazadas en el último círculo.

Es así como en esta segunda pregunta se ubica en la parte central del mismo las personas cuyos códigos son el 12 y el 13 y a partir de allí, le siguen personas con menor apoyo o seguimiento. Para efectos de este diagrama, el 9 es el segundo número en aceptación, le sigue 1,2, 3,8 y 10. Las personas cuyos números fueron 4, 5, 6, 7, 14 y 15 fueron consideradas de mayor rechazo.

Cabe aclarar que no todos los números del tercer y cuarto círculo están ahí, ya que se colocaron los números de mayor representatividad en cada uno de los círculos.

A continuación se relacionan las respuestas de cada una de las personas participantes, conforme a orden codificado.

PREGUNTA 4. ¿POR QUÉ?

R1: Porque **son las más cercanas.**

R2: Porque tengo muchas cosas que **compartir.**

R3: Llevamos muchos **años de conocernos.**

R4: Porque le tengo **confianza.**

R5: Porque me entiende y le **tengo confianza.**

R6: Es una **mujer muy sabia.**

R7: **Me da confianza** y **nos entendemos bien.**

R8: Es mi **compañera más cercana.** Vivimos en el mismo barrio.

R9: **Somos vecinas.**

R10: **Vivimos cerca.**

R11: Nos **entendemos muy bien.**

R12: Porque es una **persona agradable** y honesta.

R13: Es una persona **muy directa en todas sus cosas.**

R14: Con todas me **relaciono afuera y adentro.**

R15: Vive más **cerca de mi casa.**

R16: **Es una persona sincera.**

R17: Es una persona **de quien se aprende.**

R18: **Por su forma de ser, su creatividad, compañerismo y responsabilidad.**

R19: **Es la más cercana.**

R20: **Porque es la que me queda más cerca.**

CATEGORIZACIÓN POR COLOR:

Color Lila: Porque son vecinas.

Color Rojo: Compartir.

Color Amarillo: Confianza.

Color Aguamarina: Se resaltan cualidades personales.

Color Verde: Se entienden.

Color Azul Petróleo: Sinceridad.

CONCLUSIONES:

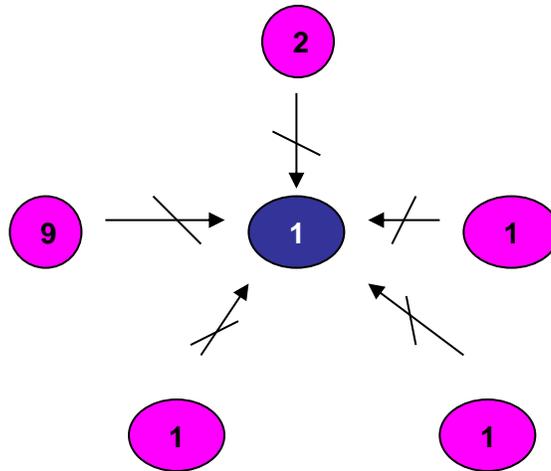
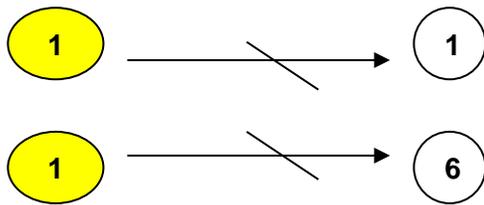
- A modo general en este caso se observa nuevamente características positivas de tolerancia que potencializan su trabajo en grupo.
- Se asignan características específicas como el compartir, la confianza, la sinceridad, la admiración y el hecho de ser vecinas refuerzan sus vínculos de amistad. Según Moreno estas cualidades positivas revelan un grupo a simple vista que existen agrupaciones internas de acuerdo a intereses a la hora de relacionarse fuera o dentro del grupo.

Tabla 3. Pregunta 5. CON QUIEN NO TE GUSTA ESTAR SENTADA EN LAS REUNIONES NI REALIZAR ACTIVIDADES INTERNAS DEL GRUPO O FUERA DE EL.

ELEGIDAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																			X	
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																			X	
10																				
11																			X	
12	X																			
13																				
14						X														
15																				
16																			X	
17																				
18																			X	
19																				
20																				

ELECTORAS

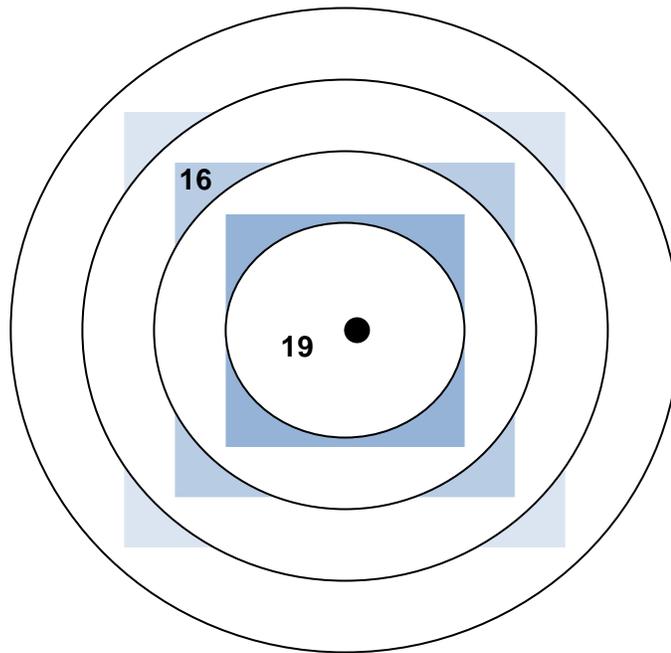


RESULTADOS:

- A diferencia de las dos tablas anteriores, los formatos en esta pregunta no fueron diligenciados por la totalidad de las participantes, sólo 7 de las 20 asistentes contestó.
- A pesar de lo anterior se muestra una tendencia de selección hacía el número 19 con cinco registros y los números 1 y 6 registraron una elección cada uno. Según Moreno, este tipo de situaciones indican que existe un rechazo mayoritario y que son agentes negativos para el desarrollo del mismo. Asimismo, es posible que por culpa de estas personas se presenten fracturas, las cuales denomina Moreno como aquellas situaciones que producen descontrol o conflicto entre un número determinado de personas.

- Pese al reducido número de electoras (35%), estas determinan la presencia en el grupo de personas con las cuales no están interesadas en interactuar al interior y exterior del grupo.
- Sobresale del grupo siete, sólo cinco personas manifestaron sus decisiones en cada de una de las seis preguntas, las cuales corresponden a los números 9, 11, 12,16 y 18. Las restantes quince se abstuvieron de expresar sus ideas y opiniones, particularmente en lo interrogado por la pregunta 5.

Gráfica 19. Psicograma pregunta cinco



Este diagrama circular busca representar de forma más dinámica, las personas rechazadas en el centro del círculo y las menos en el último círculo.

En este caso principalmente se puede observar que el número 19 es el que tiene mayor votación de rechazo y también que no hay números ubicados con 2 elecciones, sólo números con 1 o ninguna elección. En este caso las de tercera aceptación fueron el 1 y el 6.

A continuación se relacionan las respuestas de cada una de las personas participantes, conforme a orden codificado.

PREGUNTA 6. ¿POR QUÉ?

R1: Porque no me gusta estar involucrada con personas que afectan la parte emocional del grupo y personal.

R2: No tengo afinidad con ella.

R3: No tengo motivos.

R4: No respondió.

R5: Gracias a Dios mi relación es buena con mis compañeras.

R6: Procuero mantener buenas relaciones con todas.

R7: No guardo rencores.

R8: Me gusta comprenderlas a todas.

R9: Su mal genio.

R10: No respondió.

R11: Porque habla mucho.

R12: Es una persona que a veces no se sabe expresar.

R13: Todas son buenas compañeras.

R14: Porque a veces echa sátiras.

R15: No respondió.

R16: Habla mucho y las cosas que dice no tienen sentido.

R17: No hay afinidad, poco tiempo compartido.

R18: No es creativa, no participa, no tiene espíritu de colaboración.

R19: No respondió.

R20: No respondió.

CATEGORIZACIÓN POR COLOR:

Color Lila: No tienen problemas en el grupo.

Color Aguamarina: Aspectos negativos de la persona que se eligió.

Color Verde: No respondió la pregunta.

Color Rojo: Mantiene buena relación con las integrantes del grupo.

CONCLUSIONES:

- En este caso se observan que existe cierto tipo de discordias hacia tres personas específicas del grupo, debido a que no existe una buena relación de estas con el resto del grupo. Para Moreno, esta situación hace que estas personas al ser rechazadas es posible que no se sientan bien en el ambiente de trabajo y por lo tanto no puedan desarrollar sus aptitudes y expresarse con confianza.
- Cinco de ellas no eligieron en la matriz sociométrica e hicieron lo propio respecto al por qué de esa decisión. A la vez que no dieron su razón por la cual elegían esa persona haciendo que no se conozca su opinión al respecto. Según Moreno, estas personas hacen parte de un subgrupo, el cual puede hacer parte o no de los rechazados ya que el no responder denota inseguridad de su parte.
- El resto del grupo son más diplomáticas y buscan no tener ningún conflicto con sus compañeras o simplemente afirman llevarse bien con todas. Estas personas según Moreno son aquellas que mantienen el orden y la estructura del grupo en su conjunto.

5.3.1 Análisis de resultados test sociométrico

RELACIONES INTERPERSONALES

Como resultados del test sociométrico se observó que existen grupos muy marcados de amistades y de preferencias de las unas por otras, haciendo que se

generen favoritismos y a la vez generando discordias entre las integrantes. Esto se da principalmente porque existen dos personas líderes y reconocidas como tal por el grupo, las cuales coinciden con ser las voceras del grupo. A su vez también existe una persona reconocida como rechazada por el grupo.

Al darse esta clase de favoritismos o preferencias muy claras se da la posibilidad de que no todas socialicen al interior del grupo sino que unas pocas se hablen con otras, evitando así que produzca empatía y propiciando si la antipatía, la cual es una de las razones por las cuales se dan problemas comunicativos.

Existe una relación entre las relaciones interpersonales y los problemas comunicativos y es que si no existen unas relaciones interpersonales sanas, basadas en el diálogo y la retroalimentación de información se producen rumores los cuales generan malentendidos y por lo tanto distorsión de información.

En el momento que se les preguntó por qué les gusta estar sentadas al lado de la persona que escribieron tanto de las actividades internas del grupo como de las externas, las participantes argumentaron que era la persona que más les brindaba confianza, con la que más compartían y porque eran vecinas o vivían cerca, están fueron las respuestas a modo general. En referencia con la persona que no les gustaba escogieron 5 madres una misma persona y manifestaron descontento hacia ella debido a que era una persona que no participa en las reuniones y la culpan de generadora de conflictos interpersonales.

Se evidenció en la matriz sociométrica que la participante número 19 no diligenció el test, ni fue elegida en las preguntas 1 y 3. Al mismo tiempo, esa misma persona fue la más elegida en la pregunta 5 (¿con quién no te gusta sentarte al lado en las reuniones del grupo y fuera del?). Lo anterior identifica una integrante del grupo con dificultades de interrelación personal y problemas al momento de comunicarse.

5.4 RESULTADOS TÉCNICA ÁRBOL DE PROBLEMAS

OBJETIVO:

- Identificar las causas y consecuencias por parte de las madres comunitarias del barrio Pablo VI entorno a los procesos comunicativos que en su interior realizan.
- Determinar los problemas comunicativos que de manera directa se presentan al interior del grupo.

METODOLOGÍA:

A partir del modelo planteado por Arizaldo Carvajal se realizó una reunión en la casa de Mayra Gómez, integrante del grupo y durante dos horas se desarrolló cada uno de los pasos que el autor señala deben cumplirse al momento de desarrollar el árbol de los problemas y de las soluciones.

El ejercicio cumplió con los objetivos planteados para la misma y se logró la participación activa de las integrantes del grupo. (Ver anexo).

Tabla 4.Resultados significativos de la actividad.

NOMBRES DE LOS PARTICIPANTES	PREGUNTA ORIENTADA A CAUSAS	RESPUESTAS A PREGUNTA-CAUSAS	INTERPRETACIÓN
<p>Fanny Saavedra, Sandra Yuriana Ruiz Mariela García, María Sorani Escobar, Carmen Martínez, Sandra Maldonado, Candelaria Barreto, Gladys Blanco, Mayra Gómez, Leidy Katherine Archila, Elvira Aguilar Parada, Mariluz Moros Rueda, María Eugenia Gualdrón, Nubia Plata, Edna Ruth Montañés, Yaneth Cárdenas, Sandra Moreno, Raquel Garzón</p>	<p>¿Por qué no existe una adecuada comunicación al interior del grupo?</p>	<p>“Por no entender lo que se dice”.</p> <p>“Mala información”.</p> <p>“Por hablar demasiado y no saber escuchar”</p> <p>“No transmitimos adecuadamente la información”.</p> <p>“Mal interpretamos la información”.</p> <p>“No sabemos expresarnos”</p> <p>“Atención dispersa”.</p>	<p>Se evidencia poca claridad en los conceptos de comunicación e información. Los participantes consideran iguales.</p> <p>Las participantes identifican elementos que hacen deficiente un proceso comunicativo.</p> <p>Deficiencia de escucha, dificultades en el canal por el cual se informa y distorsión del mensaje emitido.</p>
	PREGUNTA ORIENTADA A CONSECUENCIAS	RESPUESTAS A PREGUNTA-CONSECUENCIAS	INTERPRETACIÓN
	<p>¿Qué consecuencia tiene para el grupo un deficiente proceso comunicativo?</p>	<p>“Llegar tarde”</p> <p>“Disgustos”</p> <p>“Ocasionar problemas con los papás”</p> <p>“Mal genio”</p> <p>“La red no funciona bien”</p> <p>“Malos entendidos”</p> <p>“Dar información errónea”</p> <p>“Enemistad”.</p>	<p>Reconocen los efectos de un deficiente proceso comunicativo.</p> <p>Las relaciones interpersonales entre los integrantes del grupo se soportan en la comunicación, de ahí que al presentarse el mínimo grado de dificultad en el proceso de emisión-mensaje-recepción, se rompen conexiones en la red y al mismo tiempo se alteran los comportamientos entre ellas.</p>

PARTICIPANTES	PREGUNTA ORIENTADA A SOLUCIONES	RESPUESTA A PREGUNTA-SOLUCIONES	INTERPRETACIÓN
Fanny Saavedra, Sandra Yuriana Ruiz Mariela García, María Sorani Escobar, Carmen Martínez, Sandra Maldonado, Candelaria Barreto, Gladys Blanco, Mayra Gómez, Leidy Katherine Archila, Elvira Aguilar Parada, Mariluz Moros Rueda, María Eugenia Gualdrón, Nubia Plata, Edna Ruth Montañés, Yaneth Cárdenas, Sandra Moreno, Raquel Garzón	Para ustedes, ¿cómo se puede llegar a una efectiva comunicación al interior del grupo?	Saber escuchar para opinar Pensar para hablar Comprometernos a hacer la red como es Ser más atentas Informar bien Dar a tiempo las razones Tener expresión verbal Cambiar la crítica por el apoyo Saber dialogar Ser más unidas Hablar lo necesario.	Existe voluntad colectiva en busca de resolver las dificultades en escucha y en el proceso de construcción del mensaje. El diálogo como herramienta para reconocer al otro es planteado como una opción para superar sus dificultades comunicativas. No expresan de manera concreta el concepto de trabajo en red, pero lo valoran y proponen su defensa.
	PREGUNTA ORIENTADA A METAS	RESPUESTAS A PREGUNTA METAS	INTERPRETACIÓN
	¿Qué ocurre si el grupo supera sus deficiencias comunicativas?	Estaríamos felices Ser más unidas Apoyaríamos las soluciones y las pondríamos en práctica Ser más responsables Se trabajaría mejor Armonía Crear buenos lazos	Las integrantes del grupo reconocen los efectos que tendría al interior del mismo la apropiación permanente de cada uno de los elementos que componen la comunicación. Se percibe una doble situación. Por un lado, se admite que la comunicación es más que información y por tanto cuando se

		de amistad Buena comprensión Entregar información completa. Comunicación asertiva Compañerismo Escucha.	realizan procesos comunicativos se traspasa los intereses de lo personal en busca de lo colectivo. Sin embargo, se deberá indagar sobre la convicción de pertenecer a un grupo y de un trabajo en red, donde la comunicación es pieza fundamental.
--	--	--	--

5.5 RESULTADOS TÉCNICA DIARIO DE CAMPO

OBJETIVO:

- Caracterizar el grupo de madres comunitarias desde sus dinámicas de grupo y de trabajo en red.

METODOLOGÍA:

Se realizaron seis diarios de campo correspondientes a la realización de cada una de las técnicas con el fin de conocer de cerca su perspectiva como madres comunitarias. Los diarios de campo también recopilan observaciones del investigador correspondientes al día de realización.

La ficha fue elaborada a partir de los parámetros de Bonilla y Rodríguez. Según estas dos autoras, con el fin de planificar el tiempo y las actividades de la manera más eficiente, se recomienda la elaboración de guías de trabajo de campo sin desatender los objetivos principales. El diseño de las guías de trabajo de campo no sólo permite establecer un cronograma de actividades sino además constituye una estrategia para visualizar el curso que ha seguido la investigación, el cumplimiento parcial o total de algunos objetivos y los vacíos o deficiencias que deben abordarse en las siguientes salidas.

5.5.1 Análisis de resultados diario de campo.

Como resultados del diario de campo se observó que este grupo de veintidós madres comunitarias como tal se encuentra trabajando aproximadamente hace ocho años.

Hay momentos en los que se presentan roces por la personalidad diferente de cada una, pero se soluciona rápidamente. Ellas dijeron que existía una unión muy fuerte en el momento de dar y recibir apoyo emocional en cuanto a problemas familiares o económicos.

Uno de los objetivos del diario de campo era observar el desempeño de las madres comunitarias en el trabajo en red. En ese sentido como resultado se tiene que existe una falencia en el grado de compromiso frente al trabajo en red que realizan ellas mismas porque no hay interés y se muestran dispersas en el desarrollo de las actividades. Cada una trata de realizar el trabajo como puede y sin consultar al grupo.

Se observaron las siguientes características del trabajo en red del grupo:

Compromiso: Expresado en las actividades responsables que realizan con los niños, y el compromiso de ser agentes educativos del ICBF de acuerdo con las directrices que se establecen.

Participación: Activa en la ejecución de actividades derivadas de su rol como madres comunitarias.

Corresponsabilidad: Asumida en la misión colectiva de proteger los niños

Reciprocidad: Hay apoyo emocional y material en los momentos en que surgen problemas de orden personal o grupal con ocasión de su trabajo. Las madres comunitarias se dan y reciben apoyo mutuo.

Horizontalidad: En cuanto a la relación entre el ICBF y el grupo. A la hora de realizar las reuniones se comparten actitudes, actividades, responsabilidades y compromisos orientados básicamente hacia el logro de objetivos y metas definidos por el ICBF y el grupo, sin diferencia alguna.

Sinergia: El grupo desarrolla sinergias en torno al proceso de atención a los niños que potencializan estrategias grupales de trabajo.

Solidaridad: En los momentos de dificultad y en la celebración de fechas especiales.

Control Social: En cabeza de la Presidente Edna Ruth Montañés apoyada por el resto de madres comunitarias.

En el aspecto comunicativo existen problemas en el sentido que a veces no llega la información adecuada a tiempo. La mayoría de veces la comunicación falla, debido a que a la hora de decir las cosas o de manifestar inconformidad frente a algo la información que dicen es malinterpretada y se toma de mal manera y esto ha llevado a que algunas de ellas asuman la posición de no decir nada y dejar que las cosas se calmen en el momento.

6. MATRIZ DE ANÁLISIS DE RESULTADO

CATEGORIAS	ARBOL DE PROBLEMAS	ENTREVISTAS	ENCUESTA	TEST SOCIOMETRICO	DIARIO DE CAMPO	OBSERVACIONES
HISTORIA Y CARACTERIZACIÓN DEL COLECTIVO		<p>La asociación de padres de familia de los hogares comunitarios de bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga nació hace veinticuatro años a gracias al apoyo de los padres de familia y a partir grupo de madres comunitarias que cuidaban niños medio tiempo. Luego el ICBF vio la necesidad de los niños de estar en el Hogar todo el día, así que se comenzó a capacitar personal para ser madres comunitarias y adecuarlas a los Hogares de Bienestar que se fueron formando.</p> <p>Aproximadamente cinco años después se creó un colectivo de ocho las cuales llevaban el mercado de los niños y se apoyaban unas con otras con grupos de trabajo en red. Diez años después, en el año 2004 aproximadamente,</p>	<p>Desde los resultados obtenidos luego de aplicar este instrumento, se puede afirmar que el grupo de mujeres cuenta con unas características sociales específicas como que están casadas, tiene en promedio de edad entre 41 a 45 años, pertenecen en mayor porcentaje al estrato 1 (50%) y 2 (22%), su nivel educativo es bachillerato, poseen un núcleo familiar de 3 a 6 personas y según los datos se reúnen en un porcentaje del 61% de 2 a veces a 3 veces por semana.</p> <p>Estas condiciones hacen que estas mujeres reciban apoyo unas a otras al interior del colectivo ya que la mayoría de tiempo han</p>		<p>Este colectivo de veintidós madres comunitarias como tal se encuentra trabajando aproximadamente hace ocho años.</p>	<p>El colectivo de madres comunitarias de la asociación de padres de familia de los hogares comunitarios de bienestar del barrio Pablo VI está conformado por veintidós mujeres, dieciocho son tradicional y cuatro son FAMI. Son mujeres cabeza de familia, pertenecientes a los estratos 1 y 2 con un rango de edades de 41 a 45 años con un nivel educativo de bachillerato y con un núcleo familiar aproximadamente de tres a seis personas.</p> <p>El origen de la asociación de padres de familia de los hogares comunitarios de bienestar del barrio Pablo VI nació aproximadamente veinticuatro años gracias al apoyo de los padres de familia y a partir de un grupo de madres comunitarias, cinco años después eran ocho madres comunitarias, las cuales se</p>

		<p>se conformó oficialmente el actual colectivo de veintidós madres comunitarias, de la asociación. En el comienzo tenían quince niños y cinco años después pasaron a tener doce niños de acuerdo a los requerimientos del ICBF. Según los testimonios obtenidos, el motivo central que convocó a estas mujeres a conformar una organización era trabajar en pro de los niños y tener como ideal principal la unión, dejando de un lado su trabajo inicial como madre comunitaria para convertirse, en agentes educativas de su propio hogar de bienestar.</p>	<p>vivido en la pobreza, por lo tanto han tenido que ingeniarse estrategias para subsistir y por ello algunas tienen un negocio propio, otras venden productos por catálogo, etc.</p> <p>La participación de ellas en el colectivo se centra en reuniones semanales, donde discuten los problemas de su trabajo en red. También hacen integraciones, actividades que realizan con un alto grado de regularidad (39%).</p> <p>Cuando una madre comunitaria necesita ayuda se dirigen principalmente a las integrantes del colectivo para solucionar el problema. También acuden a otras madres comunitarias cuando solicitan información para solucionar problemas</p>		<p>encargaban de llevar el mercado de los niños y se apoyaban unas a otras mediante el trabajo en red. En el año 2004 se conformó oficialmente el actual colectivo de madres comunitarias del barrio Pablo VI, con el apoyo de los padres de familia y las mismas madres comunitarias, teniendo como motivación central el trabajar en pro de los niños y convertirse así en agentes educativas a partir de los hogares de bienestar que tiene cada una.</p> <p>Al ser madres comunitarias del ICBF están encaminadas a realizar celebraciones con los niños en cada fecha especial que se presente. Realizan planeación de actividades individuales a través de reuniones semanales y las actividades grupales a través de reuniones mensuales. También realizan integraciones y paseos en donde tienen un rato de esparcimiento.</p> <p>Al ser mujeres con una condición de pobreza muy marcada han tenido que recurrir a actividades</p>
--	--	--	---	--	---

			comunitarios.			para subsistir fuera de su trabajo como madres comunitarias, y esto se ha logrado mediante el apoyo que se brindan unas a otras.
DINAMICA DE TRABAJO DEL COLECTIVO	<p>En cuanto a la realización del árbol de problemas, la actividad no logró la total atención de las madres debido a que se observaron actitudes infantiles y burlonas en la actividad, haciendo de esta manera que no la tomara con la seriedad que tenía.</p>	<p>Las entrevistas realizadas permiten evidenciar que en la dinámica de grupo las relaciones interpersonales se pueden calificar como regular debido a que existen roces personales entre algunos miembros del grupo. Ellas afirman que los conflictos se dan porque les falta ser más unidas ya que es muy difícil que lleguen a un acuerdo. Esto se da principalmente, según una de las entrevistadas, por la falta de madurez de la mayoría de las integrantes del colectivo. La forma de promover la unión y evitar que estos conflictos afecten a todo el grupo es a través del diálogo, herramienta que les ha servido para evitar agrandar los problemas. El apoyo emocional es considerado parte de las características de trabajo del colectivo al igual que la</p>	<p>Como regular se califican las relaciones interpersonales, un 56% de las madres así lo manifiestan y uno de los motivos para esta situación está el no encontrarse satisfecha dentro del colectivo (33%) debido a diversos factores entre ellos la existencia de mala comunicación (50%), porque no hay información a tiempo (17%), porque no dejan de suceder inconvenientes (17%) y porque no hay buena información (16%).</p> <p>El hecho de que no se presente un adecuado proceso de comunicación entre las integrantes del colectivo, hace que se afecten de manera determinante las relaciones interpersonales, debido a</p>	<p>Como resultados del test sociométrico se observó que existen grupos muy marcados de amistades y de preferencias de las unas por otras, haciendo que se generen favoritismos y a la vez generando discordias entre las integrantes. Esto se da principalmente porque existen dos personas líderes y reconocidas como tal por el grupo, las cuales coinciden con ser las voceras del colectivo. A su vez también existe una persona reconocida como rechazada por el grupo.</p> <p>Al darse esta clase de favoritismos o preferencias muy claras se da la posibilidad de que no todas socialicen al interior del colectivo sino que unas pocas se hablen con otras, evitando así que produzca empatía y propiciando si la antipatía, la cual es una de las razones por</p>	<p>Hay momentos en los que se presentan roces por la personalidad diferente de cada una, pero se soluciona rápidamente.</p> <p>En la realización de la encuesta, a pesar de que les explicaba de manera clara las preguntas, no las entendían y por lo tanto respondían lo que creían y no a conciencia. Esto situación refleja la dinámica de grupo, la cual está basada en algunos momentos por la indiferencia, la</p>	<p>Las relaciones interpersonales dentro del grupo se pueden calificar como regular debido a que existen roces personales entre algunas integrantes del colectivo.</p> <p>Se percibió falta madurez en la mayoría de integrantes del colectivo a la hora de realizar las actividades correspondientes al proyecto de investigación.</p> <p>A modo general se observó que existen grupos muy marcados de amistades y de preferencias de las unas por otras, haciendo que se generen favoritismos y a la vez generando discordias entre las integrantes.</p> <p>Se perciben claramente dos líderes en el grupo las cuales son las encargadas de ser las voceras del grupo y a la vez de realizar las actividades más</p>

		<p>colaboración económica y la solidaridad, hay por lo tanto momentos de acuerdo y consenso. La participación existe cuando se reúnen a realizar el trabajo en red y cuando tienen que realizar actividades con los niños. Los roles asignados a cada madre comunitaria se han asignado a manera de consenso por todas las integrantes del grupo, haciendo que cada una cumpla con un papel específico el cual intentan cumplir a cabalidad, a la vez son conscientes de su rol social, cumpliendo funciones administrativas y logísticas. En general se percibe tolerancia, aceptación y respeto por lo que se expresa y decide. Algunas advierten momentos tensos en épocas anteriores que hoy no se presentan.</p> <p>El apoyo que han recibido por parte del ICBF en la dinámica de trabajo de grupo ha sido recibir constantemente capacitaciones por parte</p>	<p>que si no confían en ellas como amigas compañeras vecinas, etc., no podrán estar interesadas en informar de manera adecuada sobre las actividades que realizan en su trabajo en red.</p> <p>Por lo tanto, se puede determinar que este es un colectivo de mujeres muy heterogéneo y por ello se presentan cierto tipo de roces interpersonales provocados por una ineficiente comunicación. Les falta mayor unión en el grupo ya que es muy difícil que lleguen a un acuerdo a la hora de tomar decisiones debido a la inexistencia del diálogo.</p> <p>Al no darse unas relaciones interpersonales sanas se presentan los conflictos por malentendidos, haciendo que primen los intereses individuales sobre los colectivos.</p>	<p>las cuales se dan problemas comunicativos.</p> <p>Existe una relación entre las relaciones interpersonales y los problemas comunicativos y es que si no existen unas relaciones interpersonales sanas, basadas en el diálogo y la retroalimentación de información se producen rumores los cuales generan malentendidos y por lo tanto distorsión de información.</p> <p>En el momento que se les preguntó por qué les gusta estar sentadas al lado de la persona que escribieron tanto de las actividades internas del colectivo como de las externas, las participantes argumentaron que era la persona que más les brindaba confianza, con la que más compartían y porque eran vecinas o vivían cerca, están fueron las respuestas a modo general.</p> <p>En referencia con la persona</p>	<p>falta de respeto y seriedad en el momento de realizar actividades importantes para el colectivo.</p> <p>Algunas de las madres entregaban sus encuestas a alguna de ellas para que las llenara por ellas, haciendo entonces que se perdiera el punto de vista personal de ella. Aquí se refleja una dinámica de grupo enmarcada en la mediocridad y la inmadurez en lo que respecta a su forma de actuar.</p> <p>Ellas dijeron que existía una unión muy fuerte en el</p>	<p>importantes del mismo.</p> <p>Existe una persona que es identificada como la rechazada del colectivo debido a que es una persona que no aporta al proceso que se lleva a cabo al interior del grupo y porque constantemente es irrespetuosa con el resto de sus compañeras.</p> <p>Falta confianza a la hora de relacionarse debido a que prima el interés por lo individual que por lo colectivo a la hora de transmitir alguna información o de resolver algún problema.</p> <p>La dinámica de trabajo del colectivo está directamente relacionada con la comunicación debido a que no hay un proceso eficiente a la hora de comunicarse y por lo tanto así se generan malentendidos los cuales se convierten en conflictos internos.</p> <p>Ellas afirman que los conflictos</p>
--	--	--	--	--	---	--

		<p>de la entidad, con la intención de prepararlas y cualificarlas en su labor como madres comunitarias, para ello se han empleado medios técnicos de comunicación como el teléfono, los correos electrónicos, comunicación escrita, los cuales crean la conexión con el trabajo realizado por ellas y el del ICBF.</p> <p>Para Claudia Rangel si se han presentado cierto tipo de inconvenientes en cuanto a las relaciones interpersonales, pero las considera insignificantes o de poca importancia a los conflictos presentados.</p> <p>Advierten que las integrantes saben lo importante de su trabajo y al mismo tiempo de la necesidad de trabajar de manera conjunta y armoniosa, también reconocen que de presentarse dificultades</p>		<p>que no les gustaba escogieron 5 madres una misma persona y manifestaron descontento hacia ella debido a que era una persona que no participa en las reuniones y la culpan de generadora de conflictos interpersonales.</p> <p>Se evidenció en la matriz sociométrica que la participante número 19 no diligenció el test, ni fue elegida en las preguntas 1 y 3. Al mismo tiempo, esa misma persona fue la más elegida en la pregunta 5 (¿con quién no te gusta sentarte al lado en las reuniones del colectivo y fuera de él?). Lo anterior identifica un integrante del colectivo con dificultades de interrelación personal y problemas al momento de comunicarse.</p>	<p>momento de dar y recibir apoyo emocional en cuanto a problemas familiares o económicos.</p> <p>En cuanto al test sociométrico, en la primera pregunta que era sobre la persona con la que se sentaban más a menudo en las reuniones y que les gustaba sentarse al lado de ella, colocaron más de una opción.</p> <p>Algunas se limitaron a escribir que se llevaban bien con todas evitando ser sinceras por miedo a que esta información fuera a ser</p>	<p>se dan porque les falta ser más unidas ya que es muy difícil que lleguen a un acuerdo debido a que hay inexistencia de diálogo.</p> <p>Existe apoyo emocional muy fuerte en los momentos de crisis que se les presentan en algunos momentos.</p> <p>Cada una dentro del grupo cumple unas funciones específicas, entre ellas administrativas y logísticas, las cuales han cumplido a cabalidad de acuerdo a lo estipulado en la asociación.</p> <p>En el momento que se realizó la socialización de los resultados de las técnicas de la encuesta y la entrevista ellas afirmaron que ahí se constataba casi en un 100% lo compleja de la dinámica de trabajo del colectivo, demostrándose de esta manera que tienen grandes fallas y aspectos por mejorar.</p> <p>Por parte del ICBF han recibido capacitaciones con la intención</p>
--	--	--	--	--	--	---

		<p>mayores en aspectos como relaciones interpersonales, terminan afectando el colectivo y el programa para el cual trabajan. Asimismo, se puede observar que desde la institución no hay dedicación a ellas en lo respectivo a sus problemas personales y su interacción social.</p>			<p>publicada al resto del grupo, menos de la mitad de las madres escribió un nombre propio sin miedo.</p> <p>En el momento de la socialización de resultados las preguntas que tenían relación con la comunicación en el grupo y la forma en como interactuaban ellas estuvieron casi un 100% de acuerdo en lo que los resultados arrojando expresando opiniones como que esa era la realidad de la dinámica del grupo.</p> <p>La actividad logró gran receptividad por</p>	<p>de prepararlas y cualificarlas en su trabajo como madres comunitarias.</p> <p>La revisión del ICBF con el trabajo de grupo de la asociación se hace a través de medios técnicos de comunicación como el teléfono, correos electrónicos o informes escritos.</p> <p>Desde el ICBF no se observa interés por ayudarlas en el mejoramiento de sus relaciones interpersonales y su interacción social, y por ello, es común percibir conflictos internos y situaciones de tensión.</p>
--	--	--	--	--	---	---

					parte de ellas, haciendo que ellas ya tuvieran en físico y en estadísticas reflejados los problemas comunicativos que tanto las quejan.	
TRABAJO EN RED	<p>No expresan de manera concreta el concepto de trabajo en red, pero lo valoran y proponen su defensa.</p> <p>Por su parte, la representante del grupo, Edna Martínez estuvo muy interesada en la actividad del árbol de problemas y decidió que los temas tocados en la actividad son cosas que ella podría implementar en su trabajo con comunidades.</p>	<p>Para el colectivo de madres comunitarias el trabajo en red se realiza de manera informativa ya que se limitan sólo a transmitir mensajes de una a otra, no se aprecia posibilidad de retroalimentación, componente del proceso comunicativo.</p> <p>Debido a que sólo es informativa se genera la oportunidad de que se presenten ruidos, barreras o rumores, propios de la distorsión. Las actividades internas del trabajo en red son cuando se reúnen a planear las actividades individuales y grupales del colectivo y las externas</p>	<p>El 72% de las integrantes del colectivo, tiene nivel de formación hasta el bachillerato, el cual podría conllevar limitaciones como formadoras de los niños y el fortalecimiento del trabajo en red. Sin embargo comparado con el nivel de formación académico de otras organizaciones similares, este colectivo presenta un buen grado de formación encontrando que tres señoras, que representan el 17 % del colectivo tiene formación universitaria y solo un 11% (2 señoras) solo han cursado en nivel básica primaria.</p>	<p>Se percibieron tres parejas del total de once parejas del colectivo como las de elección mutua, correspondiendo al 27% de la totalidad del grupo. Estas seis personas representan la cohesión al interior del trabajo en red, que significa un nivel bajo de lo que se esperaría para el óptimo nivel de integración social.</p> <p>Seis personas de las veintidós eligieron dos personas como la líderes del grupo, debido a que ellas son identificadas como las voceras y representantes del colectivo. El liderazgo es uno de los componentes del trabajo en red debido a que es importante contar con una</p>	<p>Manejan en general 4 formas de trabajo en red. ICBF: es la institución por la cual se rigen y es la encargada de asignarles tareas y actividades. Familia: colaboran en el momento de realizar actividades para trabajar con los niños, Amigos:</p>	<p>Para ellas no es claro el concepto de trabajo en red aunque es la modalidad de trabajo que ellas aplican al interior del colectivo.</p> <p>El trabajo en red del colectivo de madres comunitarias se realiza de manera informativa, limitándose a transmitir información unas a otras sin la posibilidad de retroalimentación.</p> <p>Debido a que el trabajo en red sólo se realiza de manera informativa se da la posibilidad de que se presenten elementos distorsionadores como las barreras, rumores y ruidos.</p> <p>Las actividades internas del trabajo en red están</p>

		<p>están relacionadas con la celebración o planeación de actividades para los niños. El seguimiento o acompañamiento se hace diariamente desde el ICBF y los controles se realizan por correo o por teléfono.</p> <p>Es responsabilidad de la representante legal entregar un informe mensual a la junta directiva del ICBF sobre proceso realizado con el colectivo. Su función la convierte en encargada de hacer cumplir las indicaciones recibidas por el ICBF, proceso vertical de comunicación.</p>	<p>El apoyo que reciben las madres comunitarias dentro del colectivo es un motivador y está relacionado con la reciprocidad como característica de la Asociación.</p> <p>A la pregunta sobre el apoyo que reciben del colectivo, solo el 30% manifestó recibirlo de las madres comunitarias, es decir de ellas mismas, siendo importante resaltar que no se registro porcentaje en las opciones relacionadas con el apoyo recibido de madres beneficiarias, funcionarios del ICBF y otros funcionarios.</p> <p>El apoyo recibido está distribuido entre el esposo de quien el 24% recibe apoyo, el 13% manifestó que reciben ayuda de sus hijos, y el</p>	<p>persona encargada de dirigir el grupo, teniendo como base los principios del ICBF.</p> <p>Se distinguen características de trabajo en red como reciprocidad, sinergia y horizontalidad debido a que existen relaciones marcadas de amistad basadas en el apoyo emocional a través de la unión de fuerzas para la consecución de objetivos comunes.</p> <p>Aproximadamente nueve madres comunitarias del total de las veintidós no son tomadas en cuenta a la hora de la participación de actividades del trabajo en red afectando así el desarrollo del mismo.</p> <p>Se da la presencia de una persona rechazada por el grupo, debido a que afecta el desarrollo del trabajo en red del colectivo porque muestra</p>	<p>actividades con los niños, Vecinos: actividades con los niños. Cuando ellas solicitan ayuda les colaboran.</p> <p>Uno de los objetivos del diario de campo era observar el desempeño de las madres comunitarias en el trabajo en red. En ese sentido como resultado se tiene que existe una falencia en el grado de compromiso frente al trabajo en red que realizan ellas mismas porque no hay interés y se muestran dispersas en el</p>	<p>relacionadas con la celebración o planeación de actividades para los niños.</p> <p>El nivel de formación, incide en el trabajo en red del colectivo dada la función de agentes educativos del ICBF, lo cual supone un nivel de formación alto. Este aspecto se mejora con las capacitaciones que reciben el colectivo de ICBF y otras instituciones.</p> <p>La cohesión del trabajo en red presenta un nivel muy bajo ya que sólo se presenta relación de amistad entre seis madres comunitarias al interior y fuera del colectivo.</p> <p>El trabajo en red del colectivo se da en cuatro canales específicos: el ICBF, la familia, los vecinos y amigos.</p> <p>El seguimiento del trabajo en red del ICBF se hace diariamente a través de controles que se hacen</p>
--	--	---	---	--	--	--

			<p>11% de sus amigos, el 8% de los padres de familia, el 5% afirmó quede otros familiares y hermanos; un 3% de vecinos y líderes comunitarios.</p> <p>Respecto a la pregunta, con qué frecuencia se interrelacionan las integrantes del colectivo, en su actividad diaria, uno de los aspectos que permite interpretar el grado de compromiso a nivel de trabajo en red, el 61% de ellas manifestaron contactarse entre 2 y 3 veces por semana, un 22% se encuentra mensualmente, un 11% manifestó que de manera diaria y el 6% dijo que semanalmente.</p> <p>A la pregunta a quién contacta cuando una madre comunitaria necesita ayuda, el 62% de las encuestadas afirmaron que a ellas mismas, el 19 %</p>	<p>poco interés en participar de las actividades.</p> <p>Hay solidaridad, pertenencia y compromiso reflejados en el momento de colaborar unas a otras y compartir actitudes e iniciativas propias del trabajo en red.</p> <p>Se observa confianza, empatía, sinceridad y espíritu de cooperación en el momento en que se presentan dificultades en el colectivo, a la vez que estas características se observan en el momento de relacionarse unas con otras.</p>	<p>desarrollo de las actividades. Cada una trata de realizar el trabajo como puede y sin consultar al colectivo.</p> <p>Se observaron las siguientes características del trabajo en red del colectivo:</p> <p>Compromiso: Expresado en las actividades responsables que realizan con los niños, y el compromiso de ser agentes educativos del ICBF de acuerdo con las directrices que se</p>	<p>por correo o teléfono.</p> <p>Es responsabilidad de Edna Ruth Montañés, la representante legal de la asociación, entregar un informe mensual al ICBF en el cual informa sobre el proceso realizado en el trabajo en red del colectivo.</p> <p>Se observa que el apoyo lo reciben de ellas mismas y no por parte del ICBF, mostrándose así una falencia en esta institución al momento de contribuir en su proceso.</p> <p>Existe liderazgo por parte de dos madres comunitarias, las cuales son las encargadas de organizar y dirigir la asociación en su trabajo en red.</p> <p>Falta compromiso al momento de realizar el trabajo en red debido a que no hay el suficiente interés y disposición por realizar las actividades, propiciando así que prime el punto de vista</p>
--	--	--	---	---	---	---

			<p>afirmaron que a los líderes comunitarios. Un 5% dijo que a madres beneficiarias e igual porcentaje a funcionarios del ICBF. No se registró porcentaje para las opciones de marido, padres de familia, hermanos, hijos, otros familiares, otros funcionarios y vecinos.</p>		<p>establecen.</p> <p>Participación: activa en la ejecución de actividades derivadas de su rol como madres comunitarias.</p> <p>Corresponsabilidad: asumida en la misión colectiva de proteger los niños</p> <p>Reciprocidad: Hay apoyo emocional y material en los momentos en que surgen problemas de orden personal o grupal con ocasión de su trabajo. Las madres comunitarias se dan y reciben apoyo mutuo.</p> <p>Horizontalidad : En cuanto a la relación entre el</p>	<p>individual sobre el colectivo.</p> <p>Se percibe apoyo emocional por parte de las integrantes del colectivo en el momento en que se presentan problemas tanto a nivel personal como en el trabajo en red.</p> <p>El contacto entre las madres comunitarias se da en mayor porcentaje de a dos o tres veces por semana, se puede decir que el trabajo en red no es lo suficientemente efectivo ya que este debe realizarse a diario.</p> <p>Se observan características de trabajo en red como reciprocidad, sinergia, horizontalidad y solidaridad en el momento de las reuniones del colectivo.</p>
--	--	--	---	--	---	---

					<p>ICBF y el colectivo. A la hora de realizar las reuniones se comparten actitudes, actividades, responsabilidades y compromisos orientados básicamente hacia el logro de objetivos y metas definidos por el ICBF y el colectivo, sin diferencia alguna.</p> <p>Sinergia:</p> <p>El colectivo desarrolla sinergias en torno al proceso de atención a los niños que potencializan estrategias grupales de trabajo.</p> <p>Solidaridad: En los momentos de dificultad y en la celebración de</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>fechas especiales.</p> <p>Control Social: En cabeza de la Presidente Edna Ruth Montañés apoyada por el resto de madres comunitarias.</p>	
	<p>Se evidencia poca claridad en los conceptos comunicación e información. Los consideran iguales.</p> <p>Las participantes identifican elementos que hacen deficiente un proceso comunicativo.</p> <p>Deficiencia de escucha, dificultades en el canal por el cual se informa y distorsión del mensaje emitido.</p> <p>Reconocen los efectos de un deficiente proceso</p>	<p>La insatisfacción de ellas reside en “la mala comunicación”, la cual en realidad corresponde a la forma inadecuada de pasar la red, es decir de informarse, ellas desde el principio manifestaron que al interior del grupo existían problemas comunicativos, y que estos clasificaban en falta de información, no dar la información correcta y en la forma en que expresan inconformidades. Existen deficiencias comunicativas por parte del emisor y receptor. Del que emite falla la claridad del mensaje y de quien recibe se percibe la presencia de un elemento distorsionador. Por estos problemas comunicativos</p>	<p>Las madres comunitarias reconocen sus problemas comunicativos y los tienen identificados en cuatro grandes sectores a saber: falta de comunicación con un 53%, información incorrecta con un 27%, información a destiempo con un 13 % y desacertada forma de expresar las inconformidades con un 7%.</p> <p>De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que están dadas todas las circunstancias para la no existencia de procesos comunicativos.</p> <p>Se muestra que tanto</p>		<p>En el aspecto comunicativo existen problemas en el sentido que a veces no llega la información adecuada a tiempo.</p> <p>La mayoría de veces la comunicación falla, debido a que a la hora de decir las cosas o de manifestar inconformidad frente a algo la información que dicen es malinterpretada y se toma de mal</p>	<p>Poca claridad ante la diferencia de los conceptos de información y comunicación ya que los consideran iguales.</p> <p>La insatisfacción de ellas reside en “la mala comunicación”, la cual en realidad corresponde a la forma inadecuada de pasar la red, es decir de informarse.</p> <p>Se identifican como tal cuatro problemas comunicativos que son falta de comunicación con un 53%, información incorrecta con un 27%, información a destiempo con un 13% y desacertada forma de expresar inconformidades con un 7%. Debido a estos resultados se puede afirmar que no hay</p>

<p>PROBLEMAS COMUNICATIVOS</p>	<p>comunicativo.</p> <p>Las relaciones interpersonales entre las integrantes del colectivo se soportan en la comunicación, de ahí que al presentarse el mínimo grado de dificultad en el proceso de emisión-mensaje-recepción, se rompen conexiones en la red y al mismo tiempo se alteran los comportamientos.</p> <p>Existe voluntad colectiva en busca de resolver las dificultades en escucha y en el proceso de construcción del mensaje.</p> <p>El diálogo como herramienta para reconocer al otro es planteado como una opción para superar sus dificultades comunicativas.</p>	<p>se han generado chismes y los rumores los cuales distorsionan la información constantemente.</p> <p>La madurez tiene que ver con la personalidad y experiencia y en la medida en que esta se da se reducen las posibilidades de conflicto.</p> <p>A pesar de los problemas comunicativos, existe el apoyo emocional en el grupo haciendo que se unan a través de sus problemas personales.</p> <p>Por parte del ICBF se ha brindado el apoyo porque se las ha escuchado cuando reportan un inconveniente y se ha buscado la forma de llegar a acuerdo. El ICBF asegura hacer ejercicios de diálogo, cara a cara o jornadas de integración para lograr la unión en el grupo y así</p>	<p>emisores como receptores tiene dificultades al momento de hacer llegar el mensaje, en parte por el canal utilizado y también por la intencionalidad al momento de expresarse.</p> <p>La dificultades que se evidencian, también afecta uno de los componentes de mayor significancia como lo es la retroalimentación o feedback, puesto que al no existir un proceso fluido desde el emisor, el receptor asume posiciones de no escuchar, ni comprende (barrera psicológica) lo que se está informando.</p> <p>Por lo tanto, lo que al parecer ocurre es una transmisión de información de un punto a otro, pero es tan deficiente, que termina generando proceso de distorsión y rumor, pasando así al plano de lo personal y alterando la</p>		<p>manera y esto ha llevado a que algunas de ellas asuman la posición de no decir nada y dejar que las cosas se calmen en el momento.</p>	<p>existencia de procesos comunicativos.</p> <p>Al manifestar inconformidades la información es malinterpretada generándose así elementos distorsionadores como barreras, ruidos y rumores los cuales hacen que algunas asuman la posición de callarse y otras de discutir.</p> <p>Existe deficiencia de escucha, dificultades en el canal por el cual se informa y distorsión del mensaje emitido.</p> <p>Se presentan deficiencias comunicativas por parte del emisor y receptor. Del que emite falla la claridad del mensaje y de quien recibe se percibe la presencia de un elemento distorsionador. De esta manera la retroalimentación o el feedback se ve afectado.</p>
---------------------------------------	--	---	--	--	---	--

	<p>Las integrantes del colectivo reconocen los efectos que tendría al interior del colectivo la apropiación permanente de cada uno de los elementos que componen la comunicación.</p> <p>Se percibe una doble situación. Por un lado, se admite que la comunicación es más que información y por tanto cuando se realizan procesos comunicativos se traspasa los intereses de lo personal en busca de lo colectivo. Sin embargo, se deberá indagar sobre la convicción de pertenecer a un colectivo y de un trabajo en red, donde la comunicación es pieza fundamental.</p>	<p>evitar problemas comunicativos.</p> <p>Se perciben dificultades desde el medio o canal que se utiliza para transmitir información básica debido a que el mensaje no llega.</p>	<p>dinámica propia del colectivo.</p> <p>La situación es tan innegable que en los resultados obtenidos respecto a acciones de mejoramiento en el campo de la comunicación, las encuestadas consideran que dialogar de manera asertiva, (44%) capacitarse en cómo ser mejores comunicando ideas (22%) y realizar reuniones serán los mecanismos con los cuales se superarán las dificultades hasta el momento identificadas.</p>		<p>Las relaciones interpersonales están basadas en la comunicación y por tanto al presentarse el mínimo grado de dificultad en el proceso de emisión – recepción se rompen conexiones de la red y a la vez se alteran los comportamientos.</p> <p>En cuanto a los resultados obtenidos respecto a acciones de mejoramiento en el campo de la comunicación, las madres comunitarias consideran que dialogar de manera asertiva, (44%) capacitarse en cómo ser mejores comunicando ideas (22%) y realizar reuniones serán los mecanismos con los cuales se superarán las dificultades hasta el momento identificadas.</p> <p>Por parte del ICBF se han realizado acciones como ejercicios de diálogo y jornadas de integración para lograr la unión y así evitar problemas comunicativos.</p>
--	---	---	---	--	---

7. CONCLUSIONES

La investigación cualitativa basada en el método etnográfico, llevada a cabo para identificar los problemas comunicativos del grupo de las madres comunitarias pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del barrio Pablo VI de Bucaramanga, en la cultura del trabajo en red implementada por el ICBF permite inferir:

Los problemas comunicativos identificados se concretan en cuatro aspectos:

- Falta de comunicación.
- Información incorrecta.
- Información a destiempo.
- Desacertada forma de expresar inconformidades.

Las causas de estos problemas comunicativos son atribuidas en forma general a los siguientes hechos o situaciones:

- Los conflictos internos afectan el proceso comunicativo, interfiriendo en sus fases o etapas
- Deficiencias comunicativas por parte del emisor y receptor.
- Las relaciones interpersonales están basadas en la comunicación y por tanto al presentarse el mínimo grado de dificultad en el proceso de emisión – recepción se rompen conexiones de la red y a la vez se alteran los comportamientos.

Las consecuencias de los problemas anteriores se anterior se refleja en:

- Ruptura de las conexiones en el trabajo en red.
- Alteración de los comportamientos y las dinámicas de relaciones interpersonales.

Las falencias en el proceso de comunicación del grupo, hace que se afecten de manera crítica las relaciones interpersonales, generando a su vez desconfianza entre las integrantes del grupo, y si no hay confianza en ellas como amigas compañeras vecinas, etc., no podrán estar interesadas en informar de manera adecuada sobre las actividades que realizan en su trabajo en red.

Elas admiten que la comunicación es más que información, que es un proceso en el que se involucra un emisor, mensaje y receptor y que en el momento en que falla alguno de estos componentes la retroalimentación se ve afectada, haciendo que se generen malentendidos y mal interpretación de lo que se informa en el grupo.

Para mejorar y resolver los problemas comunicativos identificados en el grupo, de acuerdo con el consenso de las madres comunitarias se plantea el desarrollo de actividades de capacitación y puesta en práctica de estrategias y actividades basadas en:

- a. Diálogo asertivo
- b. Capacitación en cómo ser mejores comunicando ideas
- c. Técnicas y procedimientos para realizar reuniones y el cómo comunicarse con los demás
- d. Constancia en la aplicación de las herramientas anteriores con el fin de superar las dificultades comunicativas, con lo que se contribuirá al desarrollo y fortalecimiento del grupo.

El análisis sobre el proceso de conformación del grupo de madres comunitarias del barrio Pablo VI, permitió observar que las dinámicas de relaciones interpersonales están basadas en el apoyo mutuo y la empatía generada por el tiempo que han permanecido juntas. Este proceso se inició en el año de 1988, con tres madres comunitarias, según lo manifestado por el mismo grupo. Posteriormente el ICBF capacitó mujeres de la Asociación de Padres de Familia,

para que se desempeñaran como madres comunitarias con el fin de asignarlas a los Hogares Comunitarios de Bienestar. En el año 2004, se formalizó el actual grupo de veintidós madres comunitarias, que junto con los padres de familia constituyeron legalmente la Asociación de Padres de Familia de los Hogares Comunitarios de Bienestar del Barrio Pablo VI.

El apoyo que se brindaban unas a otras en el momento de la realización de actividades, teniendo como objetivo principal trabajar en pro de la niñez, mantuvo desde un principio la interacción del grupo.

En la dinámica de trabajo de grupo las relaciones interpersonales se pueden calificar como regulares debido a que existen roces personales entre algunas de sus miembros. Las madres comunitarias expresan que los conflictos surgen por diferencias de personalidad y falta de compromiso grupal, esto hace que sea difícil lograr acuerdos.

El diálogo permanente a nivel grupal desde el ICBF ha sido una herramienta clave para evitar la afectación que genera los conflictos surgidos al interior del grupo y al mismo tiempo promover la permanencia y la cohesión grupal. De esta manera se contribuye a evitar que los problemas se agraven.

Las dinámicas de trabajo de grupo al interior del mismo están en función de la heterogeneidad en cuanto al nivel de interacción social o relación entre las integrantes del grupo, primando el interés individual sobre el colectivo, acompañado de dificultades a nivel comunicativo.

A las integrantes del grupo se les dificulta o no saben transmitir un mensaje de manera eficiente y clara, por lo tanto, la realización de reuniones no aporta a su proceso comunicativo convirtiéndose simplemente en una modalidad de contacto que tienen para revisar su trabajo en red y su trabajo al interior del grupo.

En cuanto a las relaciones interpersonales, se observó la existencia de subgrupos al interior del grupo, debido a que existen relaciones marcadas de amistad entre algunas madres, respecto a otras, lo cual genera momentos de empatía y antipatía entre una y otras, lo cual genera favoritismos y a su vez discordias entre las integrantes.

En el grupo se perciben claramente dos líderes que se encargan de la vocería del grupo y a la vez realizan las actividades más importantes; ellas son Gladys Blanco (coordinadora) y Edna Ruth Montañés (Representante Legal ante el ICBF). Asimismo, existe una persona que se ve rechazada por las demás debido a que no aporta al proceso que se lleva a cabo al interior del grupo y constantemente se muestra irrespetuosa frente al resto de sus compañeras.

La investigación permite concluir que en general existe apoyo emocional muy fuerte entre las integrantes del grupo en los momentos de crisis. Pero de igual manera, se producen conflictos generados por la falta de paciencia y disposición de escucha que genere diálogo en el momento de las reuniones.

El trabajo en red que desarrollan las madres comunitarias como método en la realización de sus labores rutinarias de su rol como agentes educativas del ICBF, es empleado sólo para transmitir la información unas a otras sin la posibilidad de retroalimentación, crecimiento y fortalecimiento de relaciones que contribuyan al desarrollo del grupo como organización comunitaria.

Debido a que sólo es informativo se genera la oportunidad de que se presenten barreras y rumores, elementos propios de la distorsión. Las barreras se dan a nivel del trabajo en red con el ICBF, debido a la lentitud en la gestión de las solicitudes y trámites presentados por el grupo de madres comunitarias. Las distorsiones surgidas por rumores respecto al trabajo en red son consecuencia de

la mala interpretación de información o también por lo comúnmente conocido como chisme.

Los componentes del trabajo en red del ICBF encontrados en el grupo de madres comunitarias fueron compromiso, participación, corresponsabilidad, reciprocidad, horizontalidad, sinergia, solidaridad y control social.

8. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el trabajo en red del grupo a través del ICBF por medio de actividades conjuntas como capacitaciones y talleres.
2. Trabajar desde el ICBF y la misma Asociación en la unión de las integrantes del grupo, buscando así disminuir los conflictos interpersonales los cuales son los principales generadores de problemas comunicativos.
3. Que la facultad de Comunicación Social acompañe procesos comunicativos con grupos y comunidades de este tipo o similares y así los estudiantes propongan estrategias solidarias encaminadas a su consolidación desde lo institucional como lo social.
4. Con relación a la sociedad en general, es importante darle valor al proceso que adelantan las madres comunitarias de la ciudad, teniendo en cuenta que son formadoras y agentes educativas de la primera infancia y por lo tanto hacen parte fundamental de la enseñanza de los niños del departamento.

BIBLIOGRAFÍA

BONILLA, Castro Elssy y RODRÍGUEZ Sehk, Penélope. La investigación en ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1997.

BRAVO, Néstor. Técnicas sociométricas y de medición de actitudes. 60 p. [en línea]http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/NESTOR%20BRAVO/primer%20sesi%F3n/T%E9cnicas_Sociom%E9tricas.pdf. [Citado el 7 de junio de 2012].

BRIONES, Guillermo. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Editorial Trillos.1998.

CONSORCIO DE INVESTIGACION DE CONFLICTOS DE LA UNIVERSIDAD DE COLORADO. EE.UU. [en línea]
<http://translate.google.com.co/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://www.colorado.edu/conflict/peace/problem/commprob.htm>[Citado el 25 de mayo del 2012].

CORNEJO, José. Análisis Sociométrica. 122 p. [en línea]
<http://www.ub.edu/dppss/lps/docu/asoc.pdf>. [Citado el 6 de junio del 2012].

DE FREITAS, Carmelita. La mujer latinoamericana en la sociedad y en la iglesia. [en línea]http://sedosmission.org/old/spa/freitas_1.htm. [Citado el 20 de mayo del 2012].

FORSELLEDO, Ariel Gustavo. Introducción a la sociometría y sus aplicaciones. Universitario de estudios superiores educación a distancia. 28 p. [en línea]

<http://www.unesu.org/ddnn.asu/sociometria.introduccion.pdf> [citado el 10 de junio del 2012].

FRANCO DE MACHADO, Clarita. "Organización de redes de servicios para la integración". Mimeo. [en línea]

http://www.unahistoriamientrasaclara.com/?page_id=161[Citado el 17 de agosto de 2012].

FUNDACIÓN MUJER Y FUTURO. [en línea].<http://www.funmujer.com/> [citado 5 de Octubre de 2012].

GUBER, Rosana. La etnografía: Método, campo y reflexividad. Enciclopedia Latinoamericana de sociocultura y comunicación. Bogotá: Editorial Norma, 2001.

IBÁÑEZ, José Emiliano. El "trabajo en red" de los colectivos sociales. Intervención en nombre de RedCyL en el Encuentro de colectivos sociales de Castilla y León. [en línea] <http://jei.pangea.org/soc/c/e-trabajo-red-mmss.htm>. [Citado el 20 de mayo del 2012].

IBARRA, Herminia y HUNTER, Mark. Cómo los líderes crean y utilizan sus redes. Harvard Business Review, Vol. 85, N°.1, 2007.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Lineamientos técnico-administrativo-misionales y herramientas metodológicas para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF. Octubre de 2006.

LEÓN, Magdalena. Mujeres y participación política. Avances y desafíos en América Latina. Bogotá: Tercer Mundo Editores, 1994.

LÓPEZ DE MESA D, Blanca Estella. Conformación y fortalecimiento de los colectivos de mujeres comunales y corregimentales. Alcaldía de Medellín, Secretaría de las Mujeres, Subsecretaría de Derechos y Desarrollo, Municipio de Medellín. Pág. 4. [en línea]

<http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Equidad%20de%20G%C3%A9nero/Secciones/Publicaciones/Documentos/2011/RUTA%20METODOLOGICA%20COLECTIVOS%20DE%20MUJERES.pdf>
[citado el 5 de octubre de 2012].

MACQUIL, Denis. De la masa a las perspectivas de la comunicación masiva. 1988. [en línea]

<http://148.202.119.6/tde/informativocusur/Ebooks/Comunicacion%20Colectiva.pdf>.
[Citado el 20 de mayo de 2012].

MARTÍNEZ, Miguélez Miguel. Ciencia y arte en la metodología cualitativa. Métodos hermenéuticos- fenomenológicos- etnográficos. México: Editorial Trillos, 2004.

MARTÍNEZ, Rodrigo y FERNÁNDEZ, Andrés. Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales. Árbol de problema y áreas de intervención. 13 p. [en línea]

<http://www.unipiloto.edu.co/resources/files/17082011102922716.pdf> [citado el 7 de junio de 2012].

MESAS DE RESTABLECIMIENTO INTEGRAL DE DERECHOS. ¿Cómo promover un trabajo en red? [en línea]

http://www.unahistoriamientrasaclara.com/?page_id=161[Citado el 17 de agosto de 2012].

MORENO, Jacob Levy. Fundamentos de sociometría. Buenos Aires: Editorial Paidós, 1972.

MORÓN, Marchena Agustín. Técnicas de investigación en Pedagogía Social. Fuentes de documentación e información. 9 p. [en línea]
<http://alojamientos.us.es/pedsocial/archivos/tema19.PDF>[Citado el 6 de junio del 2012].

MURILLO, Javier y MARTINEZ, Chyntia. Investigación Etnográfica. Métodos de Investigación Educativa en Ed. Especial. 21 p. [en línea]
http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf[Citado el 6 de junio del 2012].

NIÑO ROJAS, Víctor Miguel. Los procesos de la comunicación y del lenguaje: fundamentos y práctica. Bogotá: Editorial Ecoe, 2000.

PEÑUELA, Alejandro y ÁLVAREZ, Luis Guillermo. Imaginarios, colectivos: implicaciones sociales. Una aproximación psicológica a las agendas de información. Revista Razón y Palabra. Número 26. [en línea]
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n26/lpenuela.html> [Citado el 6 de junio del 2012].

PEREZ, Orozco Aura y CIFUENTES, Bernal Belkys. Las madres comunitarias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar comprometidas con la atención integral de los niños en condiciones de pobreza y/o situación vulnerable. Pág. 3. [en línea]
http://www.uninorte.edu.co/divisiones/iese/lumen/ediciones/6/articulos/madres_comunitarias.pdf [Citado el 6 de Octubre de 2012].

RAMÍREZ, Luz Arabany. Teoría de Sistemas. Universidad Nacional de Colombia. Sede Manizales, 2002, pág. 4. [en línea]

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060001/Material_extra/Teor%C3%ADa%20de%20Sistemas.pdf [Citado el 1 de Septiembre de 2012].

RIZO GARCÍA, Marta. Redes. Una aproximación al concepto. Universidad Autónoma de México. 7 p. [en línea]

<http://www.cecaargentina.com.ar/documentosinteres/redes.pdf> [citado el 20 de mayo del 2012].

TAMAYO, Tamayo Mario. SERIE APRENDER A INVESTIGAR. Módulo 2. La investigación. ICFES. Bogotá: Arfo Editores LTDA, 1999.

TAYLOR, S.J. y BOGDAN, R. (1986) “Introducción: ir hacia la gente”, en Introducción a los métodos cualitativos de investigación. México: Editorial Paidós, 1986.

TORRES, Carrillo. Enfoques cualitativos y participativos en investigación social. Bogotá: UNAD, 1996.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA. Programa virtual Comunicación, Lenguaje y Pensamiento I. Pág. 18. [en línea].

<http://www.slideshare.net/tocolito/comunicacion-lenguaje-y-pensamientoi>[Citado el 1 de Septiembre de 2012].

ANEXOS