UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Departamento de Comunicación Social

TESIS DE GRADO

Análisis de los Procesos de comunicación y participación desarrollados por las madres comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander

Autores: CINDY MARION RODRÍGUEZ ACUÑA
MARGARITA ROSA PEÑALOZA DURÁN
MARÍA DOLFY ARANGO VÁSQUEZ

PAMPLONA - COLOMBIA 2009

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Departamento de Comunicación Social

TESIS DE GRADO

Análisis de los Procesos de comunicación y participación desarrollados por las madres comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander

Autores: CINDY MARION RODRÍGUEZ ACUÑA
MARGARITA ROSA PEÑALOZA DURÁN
MARÍA DOLFY ARANGO VÁSQUEZ

Director: CATERINE MOJICA ACEVEDO

PAMPLONA - COLOMBIA 2009

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

Presidente del Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Pamplona, Junio de 2009

DEDICATORIA

CINDY RODRÍGUEZ ACUÑA

En este libro que plasma el arduo trabajo de MCM, quiero agradecer a DIOS, a mis Padres Fredy y Berle, a mi Hermana Jelen quienes me brindaron su ayuda y apoyo incondicional, a mis Amigos y Familiares los cuales me dieron alientos para seguir en la lucha. Y a TI por confiar siempre en mis capacidades, por eso dedico este trabajo a esas personas que hicieron posible que me formará como profesional y así alcanzará uno de mis sueños más anhelados.

MARGARITA PEÑALOZA DURÁN

La lucha, las ganas de seguir adelante, la perseverancia y la dedicación son valores que han hecho de mi mamá el mejor ejemplo a seguir, por eso, dedico esta tesis con el mayor deseo de agradecerle de alguna manera esa gran tarea que sin ningún interés ha hecho en mi; de igual forma a mis hermanos y a mi familia quienes han estado cerca durante toda mi formación, por último y no menos importante a Nelson que se ha convertido en un apoyo primordial para sacar adelante mis proyectos profesionales y personales.

MARIA ARANGO VÁSQUEZ

Dedico este proyecto primeramente a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante derribando todas las barreras que se me presenten, asimismo a mi Mamita hermosa quién me ha acompañado y ayudado a encontrar

la luz cuando todo es oscuridad. A mi abuelita Benigna que aunque ya no se encuentra a mi lado fue un apoyo incondicional en mi vida. A mi familia y amigos quienes me ayudaron en este camino llamado Universidad. Y por último a Antonio quien me acompañó en el diario vivir de mi formación como profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirnos alcanzar este logro en nuestras vidas, sin el no hubiese sido posible llegar a la meta mas soñada; señor gracias por regalarnos tu inmenso amor y misericordia y por concedernos la existencia, sabiduría y voluntad para seguir adelante día a día.

A los ángeles de nuestras vidas: nuestros familiares y amigos por brindarnos su apoyo incondicional en los momentos en que más los necesitábamos.

A las Madres Comunitarias del Barrio Santa Marta, quienes nos brindaron su ayuda en este proceso investigativo y además nos permitieron entrar en sus vidas, a ellas mil y mil gracias, fueron el motivo para logar este gran proyecto, gracias por aceptarnos y convertimos unas mas de ustedes.

A Eliana Caterine Mojica Acevedo, nuestra asesora quien nos regaló sus aportes en la orientación y dirección de la investigación que hoy día esta en sus manos.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN **12**
1. INTRODUCCIÓN **14**
2. JUSTIFICACIÓN **16**
3. PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA **18**
4. OBJETIVOS **21**
4.1. OBJETIVO GENERAL 21
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 21
5. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES **22**
5.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA 22
5.2. PROCESOS DE COMUNICACIÓN 22
5.3. MENSAJES 23
5.4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN 23
5.5. COMUNICACIÓN 24
5.6. TRABAJO EN EQUIPO 24
6. ANTECEDENTES **25**
6.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA 25
6.2. DEFINICIONES BÁSICAS **26**
6.2.1. ¿Qué son los Hogares Comunitarios de Bienestar? 26
6.3. DIVERSIDAD DE SERVICIOS **27**
6.3.1 EN ALIMENTACIÓN 27
6.3.2. EN NUTRICIÓN Y SALUD 27
6.3.3. EN DESARROLLO PSICO- SOCIAL 28
6.3.4. CON LOS PADRES 28
6.3.5. ¿QUIÉN ES LA MADRE COMUNITARIA? 28

6.3.6. Beneficios 29
7. MARCO TEÓRICO 32
8. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN 42
8.1 TIPO DE POBLACIÓN 45
8.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA 45
8.3. MUESTRA 46
8.4. VARIABLES 46
8.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 46
8.5.1. Cuestionario De Estimación Tipo Likert 47
8.5.2. Elaboración de un cuestionario estimación de tipo likert 47
8.5.3. Diario de campo 49
8.5.4. Historia de vida 50
8.5.5. Observación de campo *52*
9. **EL DIAGNÓSTICO 55**
9.1. DATOS E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO APLICADO 56
9.2. HABILIDADES PARA ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES EFECTIVAS 59
9.3. PROCEDIMIENTOS 65
9.4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 66
9.5. QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN 71
10. CONCLUSIONES 79
11. RECOMENDACIONES 81
12. DISEÑO DE LA PROPUESTA 83
BIBLIOGRAFÍA 90
ANEXOS 94

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Entrega de Información 56

Tabla 2: Relaciones Amistosas 58

Tabla 3: Intercambio de Información 61

Tabla 4: Medios utilizados para transmitir la información 63

Tabla 5: Entrega de Información por parte de ASMACO 64

Tabla 6: Comentarios que hacen acerca de la información 67

Tabla 7: Información que reciben en las reuniones 68

Tabla 8: Participación en la entrega de decisiones 70

Tabla 9: Información por parte de la líder 72

Tabla 10: Información que reciben en la Asociación 75

Tabla 11: Punto de vista sobre las actividades 76

Tabla 12: Información sobre las acciones que deben realizar las madres 77

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1: Entrega de Información 56

Gráfica 2: Relaciones Amistosas 58

Gráfica 3: Intercambio de Información 61

Gráfica 4: Medios utilizados para transmitir la información 63

Gráfica 5: Entrega de Información por parte de ASMACO 64

Gráfica 6: Comentarios que hacen acerca de la información 67

Gráfica 7: Información que reciben en las reuniones 69

Gráfica 8: Participación en la entrega de decisiones 70

Gráfica 9: Información por parte de la líder 72

Gráfica 10: Información que reciben en la Asociación 75

Gráfica 11: Punto de vista sobre las actividades 76

Gráfica 12: Información sobre las acciones que deben realizar las madres 78

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A: Base de Datos	95
Anexo B: Cuestionario de Estimación tipo Likert	97
Anexo C: Observación de Campo	102
Anexo D: Historia de Vida	107
Anexo E: Registro Fotográfico	110

RESUMEN

"(…) La comunicación permitirá la visibilidad en la medida en que

Abre el espacio de la deliberación pública, resalta la figura

y los puntos de vista de los diversos actores(…)"[1]

Germán Rey

Para realizar este proyecto investigativo se tomó como muestra a las madres comunitarias del barrio Santa Marta del municipio de Pamplona, pues los procesos de comunicación y de participación no son eficientes debido a que se analizaron situaciones donde los mensajes se distorsionan, es decir, poco se escuchan y la fluidez verbal es corta en sus encuentros, es un núcleo en el que se presenta la necesidad de fomentar espacios donde se respete la palabra de cada una de ellas y se pueda intercambiar la información de una manera clara y concreta.

Desde este tipo de problemáticas la Comunicación para el desarrollo debe jugar un papel estratégico, que ayude a generar nuevos procesos de cambio donde se fortalezcan las relaciones familiares, sociales, culturales, entre otras, para que las madres generen espacios participativos en la sociedad y puedan ser reconocidas como actoras sociales.

Por consiguiente esta tesis se denominó Análisis de Procesos de comunicación y participación desarrollados por las madres comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, partiendo de la siguiente

[1] REY, Germán: "Deambular, Entretenerse, Intercambiar: Medios de comunicación y expresiones ciudadanas". Libro: Balsas y Medusas, Visibilidad Comunicativa y Narrativas políticas.

pregunta ¿Qué procesos de Comunicación y Participación estarán utilizando las madres comunitarias para brindar una comunicación unánime y participación masiva por parte del grupo?

PALABRAS CLAVES: Participación Ciudadana, Procesos de Comunicación, Mensajes, Flujos de Comunicación, Medios de Comunicación, Trabajo en Equipo.

1. INTRODUCCIÓN

La Comunicación se ha convertido en una herramienta fundamental al momento de iniciar y dar continuidad a los diferentes procesos políticos, sociales y económicos, culturales, entre otros, que en las comunidades se generan; además tiene la responsabilidad de establecer y generar estrategias que permitan dar paso al mejoramiento de los mismos. Lo que permite plantear desde la academia estrategias que mejoren los procesos en las comunidades, convirtiéndose así en retos importantes para justificar y plantear propuestas con el fin de promover una participación social y política en sus diferentes entornos.

A partir de esto se ha tomado la iniciativa de analizar los distintos procesos comunicativos, participativos y flujos de comunicación que las madres comunitarias del Municipio de Pamplona a través de las Asociación de Madres Comunitarias ASMACO en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, han establecido en sus labores cotidianas.

En Colombia las Madres Comunitarias han venido obteniendo un reconocimiento social que si bien ha sido generado por el servicio que prestan a los niños en las diferentes regiones del país, también ha permitido la construcción de un espacio participativo involucrándolas en la agenda y/o planes de desarrollo en las entidades del Estado.

Dentro de sus actividades se encuentran el cuidado, la alimentación y la educación de los niños en horarios desde las ocho de la mañana hasta las cuatro de la tarde, reciben una beca por parte del Instituto de Bienestar Familiar no mayor

a un salario mínimo; cabe mencionar que dentro de sus proyectos se encuentran conseguir un reconocimiento social - político y mejorar sus condiciones de vida.
Cada actividad planteada desde ASMACO, ha tenido el propósito de permitir el reconocimiento social y participativo en el municipio de Pamplona, lo que ha llevado a que las madres comunitarias decidan fortalecer los procesos comunicativos y de trabajo en equipo.

Autores como Mirtha Correa (1999: 45) argumenta en su tesis «Son tres las perspectivas que se trabajan en una comunicación para otro desarrollo: una perspectiva cultural, una perspectiva política y una perspectiva educativa». Cuando alude a una perspectiva cultural, se refiere a la necesidad de provocar la visibilidad de los ciudadanos garantizando su presencia en los medios y así, su capacidad de negociación y concertación con las autoridades estableciendo una cultura del diálogo argumentado y de la no delegación de todas las responsabilidades en la autoridad pública. La perspectiva política es entendida como negociación con el poder y la educativa como el esfuerzo para desarrollar destrezas y habilidades en la sociedad civil"[2].

[2] CORREA, Mirtha (1999). *Comunicación para otro desarrollo*. En RAMONET, Ignacio, et. al.: *Sur y comunicación*. Barcelona: Medicus Mundi.

2. JUSTIFICACIÓN

"Los movimientos de mujeres en Colombia poseen una tradición que se remonta a los años veinte del presente siglo, si lo concebimos como agrupaciones organizadas que plantean de manera específica reivindicación de género vinculadas, en un principio a peticiones sindicales y espacios de la vida urbana y campesina"[3]

Las madres comunitarias del barrio Santa Marta de Pamplona esta conformada por un grupo de trece mujeres que oscilan entre los 20 y 50 años, donde se puede percibir poca coordinación como equipo, es decir, no se resaltan las cualidades de cada madre para hacer complejo la labor requerida, de igual forma se observa la imparcialidad e imposición en la toma de decisiones y participación por parte de las integrantes de la asociación *(solo figuran 2 o 3 madres del grupo en la mayoría de las ocasiones*)

Por lo tanto, para realizar este proyecto investigativo enfocado a los Procesos de comunicación y participación empleados dentro del grupo de trabajo de las madres comunitarias**,** se tomó como muestra a las madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, ya que dentro de sus procesos comunicativos se encuentran deficiencias en la entrega y recepción de mensajes, se distorsionan, es decir, poco se escuchan y la fluidez verbal es corta en sus encuentros. Este es un grupo que necesita procesos que permitan manifestar sus

[3] JARAMILLO, Jaime Eduardo: "Formas de sociabilidad y construcción de identidades en el campo urbano-popular". Libro: Cultura, Medios y Sociedad.

opiniones, de igual forma lograr que se respete la palabra de cada una de las madres y poder intercambiar información clara y concreta.

Desde este tipo de problemáticas la Comunicación para el desarrollo debe jugar un papel estratégico, en el que se pueda conjugar la labor de la comunicación, con las madres comunitarias teniendo como fin procesos estables y con resultados en el equipo de trabajo.

A través de la implementación de los procesos comunicativos y de participación se buscará el mejoramiento de las relaciones tanto personales, como laborales de las madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, es decir, lograr que ellas se fortalezcan y propicien sus propias parámetros comunicativos, apoyándose en los pasos abiertos desde los mecanismos trabajados.

La propuesta busca que las madres comunitarias utilicen un mismo lenguaje para fortalecer y articular sus procesos comunicativos y participativos, permitir que desde su encuentro o reunión puedan darse procesos estables y generar la participación y el trabajo en equipo como una herramienta indispensable para lograr de igual forma una representación social – política en el Municipio de Pamplona.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las madres comunitarias hacen parte de una organización de mujeres de escasos recursos económicos que surge en Colombia en los años veinte y que hasta la fecha se ha ido proliferando por todas las ciudades del país. Una de ellas Pamplona, donde se encuentran las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta, cuya labor es la de cuidar y educar a niños de 1 a 6 años, con un horario que inicia a las ocho (8) de la mañana y culmina a las cuatro (4) de la tarde.

Las madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, dentro de sus hogares infantiles reciben entre 12 y 14 niños brindándoles desayuno, medias mañanas, almuerzo y medias tarde, (estos alimentos se los suministra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), a su vez reciben un subsidio de $298.440 por parte del Gobierno Nacional. El horario laboral de las Madres Comunitarias estipulado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a nivel nacional, inicia a las 8:00 de la mañana y culmina a las 4:00 de la tarde de lunes a viernes, sin embargo algunas prestan sus servicios los días sábados.

Se reúnen cada veinte días (20) el lugar lo alternan por medio de sorteos, allí evalúan y planean todas las actividades que se van a ejecutar en el mes; durante los encuentros llegan a horas diferentes, asegurando no tener precisión de la hora de inicio, en las reuniones se forman subgrupos y hablan de otros temas que no concierne a lo que se está exponiendo.

De igual forma, realizan tertulias sobre cualquier acontecimiento (o chismes como ellos lo denominan) de la ciudad y los puntos que se exponen en las reuniones no son concluidos, en el grupo de las Madres Comunitarias del Barrio Santa Marta del

Municipio de Pamplona se nota las diferentes posiciones que toman durante las reuniones en cuanto a la participación en la toma de decisiones, es decir, están las "calladas", las "temperamentales", las "sumisas" las "chistosas" y las "habladoras". ¿Será este uno de lo motivos por los que los procesos de comunicación y de participación de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, son lentos e inestables?

Al crearse los subgrupos entre las Madres, se presenta una desinformación de los mensajes que se transmiten en estos encuentros y son pocas las que hacen parte de la toma de decisiones, puesto que accede cuando ven que la mayoría aprueba lo que se esta hablando, sin tener una claridad de lo acordado, es decir algunas no conocen la profundidad de las temáticas debido a que su nivel de escolaridad es básico y medio.

Por ende, se presenta una desorganización del grupo, puesto que pocas opinan en los procesos y las demás asisten por cumplir con uno de los requisitos que deben realizar todas aquellas personas que pertenecen al equipo de trabajo de las Madres Comunitarias.

Las Madres Comunitarias no están respetando los procesos de escucha y es este uno de los inicios por los que se distorsionan y se tergiversar los mensajes que no se acordaron en la reunión, por lo cual surgen los siguientes interrogantes: ¿Qué procesos estarán utilizando las Madres Comunitarias para brindar una comunicación unánime por parte del grupo?, en sus reuniones se nota la poca participación que ellas hacen de las temáticas que se están dialogando, entonces ¿Qué procesos utilizan las madres comunitarias durante sus reuniones para tomar una decisión unánime donde haya una participación masiva del grupo?

Estos cuestionamientos que se plantean en la investigación, llevan a analizar que tan necesario es que ellas fomenten espacios participativos, donde todas se escuchen sin ningún tipo de interrupción y así puedan intercambiar la información de una manera clara y concreta, logrando de esta manera consolidar un grupo sólido y articulado proyectado a la integración de los distintos procesos de desarrollo en favor de su equipo y su comunidad.

Por lo anterior, se llega al cuestionamiento ¿Qué Procesos de comunicación y participación están desarrollando las Madres Comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander?, el cual dirige la Investigación por lo que encierra temas como son: Participación Ciudadana, Procesos de Comunicación, Mensajes, Medios de Comunicación, Trabajo en Equipo.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL.

Analizar los Procesos de comunicación y participación desarrollados por las madres comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Establecer los parámetros que caracterizan los Procesos de comunicación y participación, desarrollados por las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona.
- Identificar los procesos de comunicación que utilizan las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona para el intercambio de información.
- Diagnosticar los procesos de comunicación y participación que utilizan las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona.
- Analizar los procesos de comunicación y participación que utilizan las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona.

5. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

5.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

"Es el conjunto de acciones, hechos y actitudes que un grupo de individuos asume frente a asuntos de interés común; además, el encuentro donde se activan los distintos niveles de intercambio entre la administración pública, sus instituciones, los partidos políticos con las organizaciones ciudadanas. Por consiguiente, la participación ciudadana la entendemos desde voces ciudadanas como la actuación en la vida políticas no solo para defender el interés particular o individual, sino, y fundamentalmente, lo común, lo colectivo, lo público".[4]

5.2. PROCESOS DE COMUNICACIÓN: MENSAJES, FLUJOS DE COMUNICACIÓN, MEDIOS DE COMUNICACIÓN

"De acuerdo con Restrepo y Cárdenas (1991), el proceso comunicativo teje las relaciones familiares y es debelador de los contenidos en las interacciones diádicas: Filial-fraternal-parental y en la expresión e interpretación de cada relación con el otro. Expresión que es el resultado de la experiencia individual respecto a la comunicación y las relaciones que con ella se establecen"[5]

"Harold Laswell, quién propuso una fórmula de encadenamiento lineal de cinco preguntas: ¿de qué - quién- dice que (por cuál canal) - a quién - con qué efecto?

---

[4] MAYA, Adolfo: "La participación ciudadana y el periodismo público. Retos de la democracia contemporánea." Libro: Comunicación y Política: viejos conflictos, nuevos desafíos.

[5] CÁRDENAS, Zoraida, RESTREPO, Gloria. Tomado de Modulo Dinámica familiar. U. de Caldas 1991. p. 97.

Este esfuerzo de síntesis es particularmente valioso, dado que agrupa los cinco puntos fundamentales del proceso de comunicación."[6]

5.3. MENSAJE

Según David Berlo" los mensajes son eventos de conducta que se hallan relacionados con los estados internos de las personas: garabatos en el papel, sonidos en el aire, marcas en la piedra, movimientos del cuerpo, etc. Son los productos del hombre, el resultado de sus esfuerzos para codificar, es decir cifrar o poner en clave común sus ideas".[7]

5.4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

"Medios es, en muchos sentidos, un término antiguo. Un "medio" es, en el sentido estricto, un agente de transmisión. Los antiguos creían que el universo estaba conformado por el medio del éter. Para que se entienda mejor, el aire, o el agua, es un medio. En este sentido, un medio de transmisión -o comunicación- es un agente neutro. Sin embargo, se puede apreciar con facilidad que a pesar de su estado aparentemente objetivo, la naturaleza de un medio ya determina el tipo y la calidad de la información que puede pasar por él."[8]

Según Marc Raboy, "el punto de vista de los medios de comunicación centrado en las personas enfoca el papel de éstas en la sociedad como facilitadores e intermediarios del debate público y del empoderamiento individual y colectivo. Desde este punto de vista, los medios de comunicación deben disfrutar de libertad de expresión sujeta a ciertas obligaciones -por ejemplo, la necesidad de respetar la dignidad humana. En este sentido, también son cuestiones claves el acceso y la

[6] LASWELL, Harold, Propaganda Technique in the World War I (Nueva York), 1927.
[7] BERLO, David, Kenneth, Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice, 1960.
[8] MARC, Raboy, *Media and Democratization in the Information Society*,

accesibilidad -la capacidad de utilizar los medios de comunicación para enviar y recibir mensajes."[9]

5.5. COMUNICACIÓN

"Comunicar es transmitir otra cultura, pero a la vez aprender de ella; es transmitir conocimientos, formas de pensar y actuar; pero a la vez aprender estos procesos de comunicación. Culturas que no solo contienen o tienen lenguas, sino toda una historia por contar, y que en el mayor de los casos resultan fascinantes"[10]

5.6. TRABAJO EN EQUIPO

"El *Equipo De Trabajo* es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a ciertas habilidades y competencias especificas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

El *Trabajo En Equipo* se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas".[11]

[9] MARC, Raboy, *Media and Democratization in the Information Society*,
[10] http://weblogsmadridmasd.org/documentación/archive/2007
[11] FAINSTEIN, Héctor N. La gestión de Equipos Eficaces. Editorial Macchi, Buenos Aires, 1997.

6. ANTECEDENTES

6.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

En Colombia existen hogares para niños cuyas madres trabajan desde 1974. Pero fue en 1977, con el nacimiento de las Icasas de Barrioî, cuando se instauró oficialmente un nuevo modelo de educación basado en la participación de los padres y de la comunidad. Poco a poco, los hogares fueron abriendo sus puertas a niños muy pobres, gracias al esfuerzo conjunto del Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), un organismo oficial con las competencias de un ministerio que se encarga de la política familiar, la protección de los menores y la garantía de sus derechos.

En 1987 el ICBF ofreció un marco institucional a las madres comunitarias, dándoles el 8% de sus subsidios. Hoy día, esa suma se eleva al 40%. Implantados en los 1.042 municipios del país donde, según "el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), una de cada cinco personas vive con menos de dos dólares diarios, es decir ($4.200 en pesos colombianos)"[12]. Los programas del ICBF evaluados en 55 millones de dólares, benefician oficialmente al 60% de la población infantil muy pobre.

El Instituto se popularizó particularmente con su Bienestarina (harina del bienestar), un polvo con leche, proteínas, hierro, harina de soja, trigo, maíz o arroz, que el Estado repartía gratuitamente por medio de la red de madres comunitarias.

[12] http://www.pnud.org.co/

A partir de esto, La Asociación de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta se crea a partir de las necesidades de algunas mujeres por no tener donde dejar al cuidado sus hijos, pero no solamente se remiten a hacer esto, sino que además les brindan enseñanzas pedagógicas para que los niños salgan de ese lugar con algún tipo de preparación para la escuela, desde este ámbito las madres empiezan a jugar un papel muy importante en la comunidad.

Ellas por mucho tiempo han venido trabajando por el crecimiento y desarrollo de su organización buscando ser mujeres gestoras de proyectos capaces de sacar adelante sus iniciativas. Al estar en esta búsqueda del desarrollo de su organización han tenido que superar diferentes problemas que se han presentando internamente, uno de ellos es el desinterés que muchas demuestran a la hora de hablar de los temas que les incumbe, la mala comunicación y direccionamiento del mensaje que termina incidiendo en esta situación.

Por otra parte se encuentran con la tarea de solucionar los inconvenientes que se les presenta afuera de la organización uno de ellos, es que estas mujeres ya se sienten cansadas de que las vean como una simples mujeres cabezas de familia, que solo sirven para cuidar niños, cuando ellas aseguran que no es así, sino que por el contrario quieren trabajar por el desarrollo de la comunidad, realizando proyectos que beneficien a todas las personas que están a su alrededor.

6.2. DEFINICIONES BÁSICAS

6.2.1. ¿Qué son los Hogares Comunitarios de Bienestar? “Es un lugar familiar que reúne 15 niños menores de siete (8) años, quienes bajo el cuidado de una Madre Comunitaria, comparten un espacio seguro en el cual se les proporciona la alimentación, (consistente en un refrigerio por la mañana, el almuerzo y un

refrigerio por la tarde, esto para los Hogares de jornada completa; para los hogares de medio tiempo se les brinda un refrigerio por la mañana y el almuerzo); cuidado e higiene indispensable y la Madre Comunitaria les organiza actividades pedagógicas adecuadas para lograr su desarrollo integral."[13]

6.3. DIVERSIDAD DE SERVICIOS

Las siguientes son las actividades que desarrollan los hogares comunitarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

6.3.1. En alimentación

Suministro de un complemento alimentario que cubre el 73% de las recomendaciones de calorías y nutrientes.

6.3.2. "En Nutrición y Salud

- Vigilancia del estado nutricional
- Fomento, promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Promoción de la inscripción de los niños en los programas de crecimiento y desarrollo de los organismos de salud.
- Fomento de la higiene del niño para prevenir enfermedades infectocontagiosas.
- Fomento del a vacunación completa.
- Promoción del uso de otros servicios de salud a los cuales tiene derecho el niño."[14]

[13] I.C.B.F. Organización y Desarrollo de Hogares Comunitarios de Bienestar. Santafé de Bogotá. Julio 1990.

[14] I.C.B.F. Manuales para la evaluación de impacto de Hogares Comunitarios de Bienestar a nivel Nacional. Santafé de Bogotá. Marzo de 1996.

6.3.3. "En Desarrollo Psico- Social.

- Realización de actividades pedagógicas que posibiliten las relaciones del niño consigo mismo, con los demás y con el mundo que los rodean.
- Vigilancia del desarrollo infantil a través de la aplicación de la escala de la evaluación cualitativa del desarrollo.

6.3.4. Con los Padres.

- Promoción y desarrollo de procesos educativos tendientes al fortalecimiento de las relaciones con los niños, la familia y la comunidad.
- Formación a traves de la vinculacion a las Escuelas para las
- Promocion para que todos los niñosobtengan el registro civil de nacimiento.
- Promocion para la vinculacion de las familias a los servicios de salud."[15]

***6.3.5.* ¿Quién es la Madre Comunitaria?** "Es una persona de la comunidad que se vincula en forma solidaria y participa activamente en el desarrollo del proyecto. Es responsable de la atención y cuidado del niño en el hogar comunitario, del proceso de socialización, desarrollo emocional, alimentación y nutrición. La Madre Comunitaria vive en el sector, de igual forma es aceptada por los vecinos quienes a su vez asumen la misión de vigilar la labor de ésta como tal."[16]

---

[15] I.C.B.F. Manuales para la evaluación de impacto de Hogares Comunitarios de Bienestar a nivel Nacional. Santafé de Bogotá. Marzo de 1996.

[16] I.C.B.F. Organización y Desarrollo de Hogares Comunitarios de Bienestar. Santafé de Bogotá. Julio 1990.

6.3.6. Beneficios

Cada Madre Comunitaria recibe por su participación solidaria lo siguiente:

- "Una beca mensual representada en dinero.
- Alimentación para ella, sus hijos menores de siete años y un adulto que le ayude en sus actividades.
- Apoyo para compra de combustible. De igual manera, la Madre Comunitaria debe tener acceso a:
- Préstamo para mejoramiento de vivienda a través de I.C.B.F
- Subsidio de vivienda a través del INURBE
- Dotación y reposición de elementos para preparar los alimentos y realizar las actividades con los niños.
- Seguridad social según lo establecido en la Ley 100.
- Porcentaje de las cuotas de participación que paguen los padres de familia.
- Capacitación periódica ofrecida por el I.C.B.F, entidad del Estado u organizaciones no gubernamentales."[17]

ASMACO Asociación de Madres Comunitarias en Pamplona nace en el año de 1996 bajo el liderazgo de Elizabeth Barriga, quien le establece personería jurídica en la gobernación, sin embargo, la señora Elizabeth no sigue en el proceso.

En el año 2000 la señora Nancy Tarazona Villamizar, Madre Comunitaria, decide renovar la asociación y surge la necesidad de convocar nuevas líderes; asisten y

[17] I.C.B.F. Manuales para la evaluación de impacto de Hogares Comunitarios de Bienestar a nivel Nacional. Santafé de Bogotá. Marzo de 1996.

empiezan a trabajar no como ASMACO sino como SINTRACIJOVI (Sindicato de Madres Comunitarias en la Ciudad de Cúcuta).

En el sindicato de Cúcuta reciben capacitaciones hasta llegar a Bogotá, allí descubren que las Madres Comunitarias tienen derechos tales como estar en el nivel uno del SISBEN y que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar les ofrezca ARS.

Sin embargo, a pesar de las iniciativas que ya se tienen, la presidente de sindicato Sor María Ropero la asesinan ese mismo año y se presentan las amenazas a todas las líderes de Cúcuta y Pamplona, lo que lleva a que el sindicato se paralice y las Madres Comunitarias de Pamplona no puedan seguir forjándose como Asociación.

En el mes de octubre del año 2006 Nancy con otro grupo de compañeras deciden retomar ASMACO llamando nuevamente a las líderes de cada sección en Pamplona. Uno de los primeros pasos para establecerse como personería jurídica en Pamplona son los estatutos, acción que ya está en marcha, buscan con esto presentar proyecto a ONGs, entidades estatales y así mejorar sus condiciones de vida.

Mientras se lleva a cabo este proceso, las Madres Comunitarias en Pamplona trabajan por becas de $183.000 mensuales, reciben de 12 a 14 niños desde las 8:00 de la mañana (algunas mamás los llevan antes), les dan desayuno, almuerzo y medias tardes, a la vez les realizan jornadas lúdicas y de aseo, hasta las4:00 de la tarde.

Nancy la presidenta de ASMACO en Pamplona en su sección de Santa Marta menciona "allá las madres, algunas son muy apáticas, otras posesivas, a otras no les gusta nada y otras que hacen de todo"; agrega también que hay padres de familias que tienen preferencias por algunas Madres Comunitarias, lo que conlleva a que surjan conflictos entre ellas mismas.

Un factor que asiente en que hayan conflictos es la infiltración del mensaje, Nancy asegura "que el problema es de relaciones humanas" aclarando la necesidad de crear Procesos de Comunicación en su grupo, tales como una agenda en las reuniones, el respeto por la palabra, la participación de ellas en los encuentros y la recepción que tienen de los mensajes que reciben.

Para llegar a esta conclusión, Nancy percibe: "que dentro de la Asociación se crean muchos rumores, debido a que las madres no conocen realmente para donde van y que en su mayoría buscan imponer su pensamiento y su carácter, lo que lleva a que no existan buenas relaciones entre ellas".[18]

[18] TARAZONA, Nancy; Presidenta de ASMACO y madre Comunitaria del barrio Santa Marta. 2007.

7. MARCO TEÓRICO.

"pero también la ciudadanía necesita hacerse visible,
es decir, requiere ser reconocida como actor,
como sujeto social." [19]
Germán Rey

Para fijar los lineamientos teóricos de esta intervención es necesario conocer los antecedentes de las Madres Comunitarias y los procesos de comunicación que se generan entre ellas, se profundiza en posibles percepciones teóricas que apoyen esta investigación con fin de lograr interpretar y contextualizar las variables que se han planteado en el trabajo, estás son:

- Participación ciudadana,
- Procesos de comunicación que utilizan las Madres Comunitarias: mensajes, flujos, medios,
- Trabajo en equipo.

Como primer antecedente se tiene que las Madres Comunitarias encuentran en el Instituto de Bienestar Familiar un espacio para trabajar desde sus casas con niños entre las edades de uno (1) hasta los seis (6) años; desde allí educan, alimentan y realizan actividades recreativas con ellos. Se han formado y se están organizando; al igual ven con necesidad que las comunidades que giran en su entorno las reconozcan y las vean como una organización integrada, fuerte y bien establecida.

[19] REY, Germán, Deambular, entretenerse, intercambiar: medios de comunicación y expresiones ciudadanas, en educación ciudadana, democracia y participación "Lima, Junio 1998

Es pertinente en este espacio hablar de narrativas cotidianas, es decir, actividades que se establecen a través del aporte social que hacen en su comunidad (cuidar los niños, querer ser parte de las decisiones que se tomen dentro de ella y el deseo de participar con su voz y voto) por eso, manejar discursos de democracia, participación ciudadana y de la comunicación con la comunidad, son principios fundamentales para establecer relaciones indispensables de las madres comunitarias que hacen parte de la Asociación de Madres Comunitarias de Pamplona ASMACO en Norte de Santander, con las demás comunidades que convergen en su mismo entorno.

Además, las Madres Comunitarias encuentran espacios propicios para verse y reconocerse como actoras sociales activas, personas que tienen la capacidad de aportar ideas dentro de su comunidad, promover proyectos que fortalezcan su labor como Asociación, al mismo tiempo que van generando procesos como grupo conformado-organizado en busca de expectativas por las cuales luchan.

Germán Rey menciona: "*la comunicación permitirá la visibilidad en la medida en que abre el espacio de la deliberación pública, resalta la figura y los puntos de vista de los diversos actores…*"[20] buscando que la comunicación cumpla con su labor se hace necesario que ésta proyecte a las madres como actoras sociales capaces de generar entre ellas, encuentros de concertación y de deliberación para llegar a consensos que beneficien su labor de asociación.

Sin embargo, para convertirse en actores públicos visibles se debe tener claro algo expuesto por el sociólogo Adolfo Maya en su texto La participación ciudadana y el periodismo público; retos de la democracia contemporánea, "*la participación*

[20] REY, Germán, Deambular, entretenerse, intercambiar: medios de comunicación y expresiones ciudadanas, en educación ciudadana, democracia y participación "Lima, Junio 1998

ciudadana la entendemos como el conjunto de acciones, hechos y actitudes que un grupo de individuos asumen frente a asuntos de interés común; además el encuentro donde se activan los distintos niveles de intercambio entre la administración pública, sus instituciones, los partidos políticos con las organizaciones ciudadanas"[21], convirtiéndose esto en la principal acción que la comunicación en conjunto con la participación ciudadana deben propender para que las Madres empiecen a formarse y a buscar con sus propios medios, alternativas de reconocimiento como grupo cultural fuerte y activo en la sociedad que se interesa por participar.

Maya propone cuatro niveles de participación ciudadana, el primero de ellos la "**INFORMACIÓN**", tomado éste como un factor primordial en la vida colectiva y pública de las comunidades siendo fundamental a la hora de buscar reconocimiento político, público y democrático, ya que las madres encuentran en la información una opción no solo de saber y tener conocimiento (inclusive ya lo tienen), sino que más bien vean en ella, una de las principales herramientas para posicionarse como un grupo social organizado y con conceptos claros.

Otro nivel es el de **CONSULTA**, donde se significa éste como un espacio que permite expresar opiniones, además de lograr que éstas sean tenidas en cuenta por quienes toman las decisiones, convirtiéndose en la principal ambición que las madres tienen en sus horizontes, buscar espacios de participación donde resignifiquen sus acciones como actores sociales, puedan exponer sus necesidades y sobre todo que éstas tengan soluciones.

[21] MAYA, Adolfo: "La participación ciudadana y el periodismo público. Retos de la democracia contemporánea." Libro: Comunicación y Política: viejos conflictos, nuevos desafíos.

La **DECISIÓN** es el tercer nivel donde los avances de los procesos de democratización y la puesta en escena de la vigencia de lo público son acciones que logran la participación y la figuración de los problemas reales y palpables que viven las madres comunitarias.

Por último se encuentra el nivel de **CONTROL** "el derecho a participar es la opción que toda persona tiene de influir con sus preferencias y determinaciones en el rumbo de los asuntos públicos de su país"[1] el hecho de lograr participación a nivel Municipal es uno de los horizontes que si vienen antecedidos de objetividad, claridad y veracidad tendrán gran acogida y resonancia en la ciudad; se convertiría una producción de narrativas construidas desde la cotidianidad y la necesidad de las Madres.

Cabe mencionar que las Madres Comunitarias no deben ser concebidas como comunidades aisladas, por el contrario, logran un protagonismo dentro de la sociedad que se da por medio de la comunicación gracias a que existen otros grupos sociales que la conforman, dice Jorge Bonilla: *"Es la comunicación como una condición necesaria para la conformación de ciudadanías incluyentes, como un elemento indispensable para el efectivo desempeño de los derechos civiles y políticos y, por lo mismo, como un factor clave de integración social"*[22] .

Teniendo como referencia lo que menciona Bonilla cabe mencionar, que para lograr esta integración social se debe tener como precedente que las Madres Comunitarias en el Municipio de Pamplona no han logrado esa incursión social dentro de los espacios políticos que en el Municipio se tienen, a esto agrega

[1] MAYA, Adolfo. La participación ciudadana y el periodismo público; retos de la democracia contemporánea.

[22] BONILLA –Vélez, Jorge. Medios de comunicación, esfera pública y sociedad. Un mapa para la reflexión. Bogotá, D. C., 1 de agosto de 2004, Pág. 13.

Germán Rey: "Máxime cuando lo público en nuestras sociedades se ha construido a partir de conflictos, es decir, los espacios públicos más oficiales y hegemónicos han tenido que convivir con otras micro esferas y con otras sub-esferas…"[23] esas micro y esas sub esferas mencionadas por Rey, son asociaciones que conforman conjuntos para lograr un espacio hegemónico visualizado parcialmente sostenible, así es como las madres comunitarias partiendo de ser una pequeña parte de la asociación, pretenden tener por lo menos un espacio dentro de una sociedad que para tener poder tiene que pasar por vivir conflictos internos y externos.

Cabe mencionar a Abraham Nosnik en su Metodología de los sistemas heurísticos o Teoría de los Sistemas de Comunicación cuando menciona: "Los aspectos estructurales y funcionales de la organización constituyen el segundo nivel de abstracción. Aquí se catalogan dos tipos de partes estructurales: personas y elementos impersonales (medios o canales físicos de transmisión y recepción de mensajes en la organización) y de relaciones entre ellas: interpersonales y organizacionales"[24].

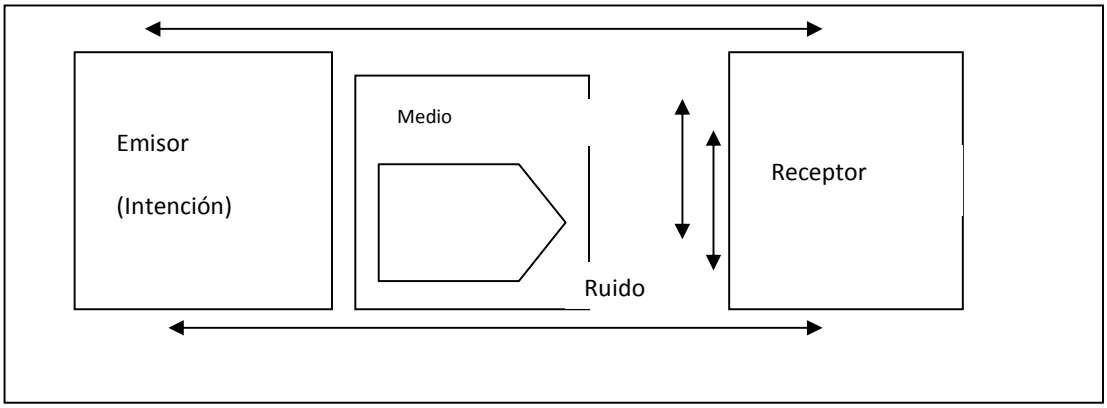
Con esto se deja en claro que cada organización necesita de dos factores primordiales para que se establezca como tal: personas y comunicación. Por tal razón en Pamplona, los flujos de comunicación, las formas y los medios de comunicación que utilizan para comunicarse son fundamentales, además, las relaciones que se generan se dan desde los subgrupos que sin darse cuenta tienen conformados.

[23] REY Germán, Balsas y medusas. Visibilidad comunicativa y narrativas políticas, CEREC, FESCO, Fundación Social, Santafé de Bogotá, 1998.

[24] NOSNIK, Abraham (1991a) El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico, Trillas, México, 1991.

En el texto Comunicación y Gestión Organizacional escrito por Abraham Nosnik Ostrowiak menciona tres razones generales para el flujo de mensajes dentro de una organización "tarea, mantenimiento y humano" el primero, visto como aquel que relaciona productos, servicios y actividades, los de mantenimiento son los que trabajan las políticas o mensajes de reglamentación y los humanos están dirigidos a las personas dentro de la organización actitud, moral, satisfacción. Partiendo de esto se asegura que en Pamplona en el caso de las Madres Comunitarias, se da el primer tipo de flujo de mensajes: el de tarea donde la líder se limita simplemente a informarle a las Madres cuáles son las actividades que deben realizar, cómo y cuándo las deben llevar a cabo.

Por otra parte, existe un modelo propuesto por Shannon-Wiener donde explica cómo se manejan los procesos de comunicación. Éste fue uno de los primeros Modelos que se empleó en los años 40 para las prácticas de comunicación donde cogió auge en la comunidad puesto que tomaron este modelo como guía para manejar los procesos de comunicación. En este esquema se tiene en cuenta el



emisor, código, mensaje, canal, receptor y por último una retroalimentación, se tiene en cuenta a fin de complementar teóricamente los procesos de comunicación que se dan.

Con base al diseño propuesto por Shannon-Wiener, para esta investigación se resalta que el Emisor es Nancy Tarazona, ya que es ella quien recibe toda la información que viene desde el Bienestar Familiar, pasando por comentario y propuestas de estudiantes interesados en trabajar con ellas y que es la encargada de manejar la información, que como grupo, proponen para su mejoramiento.

El canal son las presidentas de las demás Asociaciones que conforman ASMACO y que además tienen la función de entregar la información que recibe y de hacer cumplir la agenda que ya han propuesto. El medio son las reuniones, ya que es el único momento donde todas se encuentran para hablar de sus necesidades.

Y por último, las receptoras son las Madres que hacen parte de la asociación y que al mismo tiempo exponen sus opiniones complementando el proceso de retroalimentación, partiendo de los códigos que cada una tiene para interpretar y definir los mensajes que reciben.

Por otra parte, el Trabajo en Equipo que es la última variable de esta sustentación teórica, está planteada desde el postulado de Peter Drucker quien expresa que: "*Trabajo en Equipo" no significa solamente "trabajar juntos". Trabajo en Equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente…"*[25]. Este autor expone que existe una diferencia entre trabajo en equipo y trabajo como grupo; en la primera un grupo de diez personas logran hacer el trabajo de catorce inclusive más, mientras que un grupo de diez hace el trabajo de diez. Se busca que las madres logren no verse como grupo sino como un equipo. Agrega que el trabajo en equipo parte de "…un grupo de personas altamente comunicativas; con

[25] PETER Drucker. Flaherty, John... La esencia de la administración moderna. Ed. Prentice Hall. México 2001

diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes; con un propósito en común; que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados".[26]

Para lograr que la teoría de trabajo en equipo funcione se debe reflexionar con la labor de la líder, ésta debe ver y reconocer las habilidades y las potencialidades que los integrantes de su equipo tienen, si logra una visión clara del equipo podrá reforzar y hacer surgir las nuevas capacidades de los mismos, se debe valorar el trabajo que todos y todas realizan por un bien compartido, es decir adoptar hábitos que fortalezcan la teoría del trabajo en equipo.

Este es el modelo sobre el que se basa la propuesta de intervención en los trabajos que se quieren desarrollar con las madres, lograr que este pilar se convierta en la base de ellas como equipo, en la asociación permitiría una excelente labor y un reconocimiento narrativo sobre las nuevas formas de trabajar y hacerse como sujetos sociales dentro de una comunidad critica y propositiva.

Drucker basa su trabajo en equipo sobre **5 "C":**

1. "*Complementariedad*: cada miembro domina una parcela determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante"[27]

Las Madres Comunitarias en su complejidad poseen cada una diferentes actitudes que apoya las labores que se presentan dentro de la asociación, por ello, se procura en apoyar estas cualidades con el propósito de lograr un mejor un trabajo.

[26] PETER Drucker. Flaherty, John... La esencia de la administración moderna. Ed. Prentice Hall. México 2001

[27] Ibid,. Pag.

2. "*Coordinación*: el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante."[28]

ASMACO ha obtenido una gran ventaja al contar con una líder que tiene dentro de sus prioridades encaminar las actividades que les pueden ayudar a lograr mejores formas de realizar su trabajo.

3. *"Comunicación*: el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales. El equipo funciona como una maquinaria con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa."[29]

Partiendo de esta perspectiva se ha insistido en que el trabajo de todas lleva al triunfo de todas, cada actividad que se pretenda realizar debe tener objetivos comunes que sin exclusión conocen, la comunicación ejerce su acción precisamente cuando permite que todas hablen un mismo lenguaje.

4. "Confianza: cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal."[30]

Cada miembro trata de aportar lo mejor de si mismo, no buscando destacar entre sus compañeros sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que éste es el único modo de que el equipo pueda lograr su objetivo.

[28] PETER Drucker. Flaherty, John... La esencia de la administración moderna. Ed. Prentice Hall. México 2001
[29] Ibid., pag.
[30] Ibid., pag.

Por ejemplo, en una operación de trasplante todos los especialistas que intervienen lo hacen buscando el éxito de la operación. El cirujano no busca su lucimiento personal sino el buen hacer del equipo. Además, si la operación fracasa poco va a valer que su actuación particular haya sido exitosa. OJO ENCOMILLAR Cada factor es primordial en la labor del trabajo en equipo, la confianza es base para que la estructura misma de las actividades tengan viabilidad cuando se cree en lo que se propone, las Madres Comunitarias tienen la ventaja de estar trabajando en conjunto desde hace algunos años, lo que ha permitido que se conozcan y puedan tener la confianza necesaria para prever si tienen la capacidad de iniciar un proyecto y si lo hacen tienen la capacidad de sacarlo adelante

5. "*Compromiso*: cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante".[31]

Cada actividad que van a realizar tiene como antecedente querer sacarla adelante, el compromiso es la base que tienen para emprender cada actividad que planeen, sino hay compromiso por parte de todas las acciones no se realizan.

Por último si estas **5 C** no solo se dejan escritas en un marco teórico o en una teoría, sino que se ponen en práctica permitirán que cada grupo pueda convertirse en un equipo fuerte y que servirá de ejemplo narrativo y accionar para que toda la asociación de madres comunitarias ASMACO se reconozcan y ofrezcan una visión clara de manejo de la información, procesos de comunicación y trabajo en equipo.

[31] PETER Drucker. Flaherty, John... La esencia de la administración moderna. Ed. Prentice Hall. México 2001

8. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

El marco metodológico de la investigación exige recorrer un amplio camino para indagar y conocer el entorno en el que residen las madres comunitarias, por lo tanto para este proyecto se manejó el método cualitativo, porque su principal característica es tratar de conocer todos los hechos, procesos, experiencias, actitudes y pensamientos que las madres tienen como asociación. Tal como lo señala Gregorio Ramírez Gómez "los métodos cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas." [32]

También cabe mencionar al teórico Miguelez Martínez, quien argumenta que "Los métodos cualitativos constituyen, para sus cultores, una línea de desarrollo de las ciencias sociales. Estudian la naturaleza profunda de las realidades socio-culturales, sus estructuras dinámicas, lo que da razón de los humanos comportamientos y manifestaciones, buscando la comprensión holística, de una totalidad social dada (Martínez, 1999; Ferrarotti, 1993). La investigación cualitativa pretende, pues, comprender las complejas relaciones entre todo lo que existe".[33]

Por lo cual esta investigación es de tipo descriptivo, porque nos permitió definir e interpretar la realidad que vive las madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, donde la necesidad primordial es ser reconocidas en el

[32] GÓMEZ Rodríguez, Gregorio , Metodología De La Investigación Cualitativa, 1996:72

[33] Martínez Miguelez, M. (1999). *La Nueva Ciencia: Su desafío, lógica y método.* México: Trillas.

ámbito social, por lo tanto ellas deben fortalecer los procesos comunicativos y de trabajo en equipo para que logren construir esos espacios participativos en la sociedad. Así mismo esta investigación, nos proporciona profundidad de comprensión acerca de las respuestas y formas de pensar de cada una de las madres comunitarias logrando con esto describir de forma exacta la situación que ellas padecen.

Según Joan Miró, el objetivo de la investigación descriptiva consiste "en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento."[34]

Igualmente Miró argumenta que la investigación descriptiva se desarrolla en las siguientes etapas, que permitieron la realización de la investigación a partir de**:**

1. "Examinan las características del problema escogido.
2. Lo definen y formulan sus hipótesis.
3. Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
4. Eligen los temas y las fuentes apropiados.

[34] Síntesis de *"Estrategia de la investigación descriptiva"* en ***Manual de técnica de la investigación educacional*** de Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer.

5. Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.
6. Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
7. Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
8. Realizan observaciones objetivas y exactas.
9. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos."[35]

Cada una de estas etapas permitió el desarrollo de este proceso de investigación lo cual da la posibilidad de establecer la síntesis de la problemática que vive la asociación de madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona. Por lo tanto esta es una investigación *factible* porque ha permitido elaborar un proyecto con un modelo operativo viable, donde se pueda dar una posible solución a cada una de las falencias y debilidades que arrojó el diagnóstico que se realizó iniciando este proceso de investigación.

Dentro de los autores y manuales consultados se encontró El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, lo define como: "(…) la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos

[35] Síntesis de *"Estrategia de la investigación descriptiva"* en *Manual de técnica de la investigación educacional* de Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer.

sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (…)", (p.16). [36]

Por lo anterior, se puede argumentar que las muestras recogidas para esta investigación se caracterizan por ahondar en procesos comunicativos, trabajo en equipo y participación ciudadana existentes en las madres comunitarias del barrio Santa Marta.

8.1. TIPO DE POBLACIÓN

8.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

El universo objeto de la investigación está constituido por 60 mujeres que hacen parte de la Asociación de Madres Comunitarias de Norte de Santander (ASMACO) con niveles socio-económicos y educativos bajos, las cuales se encuentran ubicadas en la ciudad de Pamplona – Norte de Santander. Las edades de estas madres oscilan entre los 20 y 50 años de edad. Son mujeres capacitadas para cuidar, alimentar y educar niños de 1 a 6 años en horarios de seis de la mañana hasta las horas de la tarde.

---

[36] *UPEL.* Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. *Caracas. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Julio de 1998*

8.3. MUESTRA

La muestra de estudio está representada por 15 Madres Comunitarias ubicadas en el barrio Santa Marta de la ciudad de Pamplona con más de ocho años de permanencia en el Programa Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar.

8.4. VARIABLES

Variable No.1: Participación ciudadana
Variable No. 2: Procesos de comunicación, flujos y mensajes que utilizan las madres comunitarias.
Variable No. 3: Trabajo en equipo

8.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para consolidar esta información se trabajó instrumentos de recolección de datos tales como: observación, diario de campo, historia de vida, cuestionario de estimación tipo likert, que permitieron observar la situación actual que ellas viven. Por ende un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Autores como Sampieri Hernández expresa que los instrumentos son "métodos de recolección de datos y que se pueden definir como: al medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación."[37]
De modo que para recolectar la información hay que tener presente:

[37] HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (1998) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Editores. México

1. Seleccionar un instrumento de medición el cual debe ser válido y confiable para poder aceptar los resultados
2. Aplicar dicho instrumento de medición
3. Organizar las mediciones obtenidas, para poder analizarlos

Por lo tanto para la siguiente investigación se emplearon los siguientes instrumentos:

8.5.1. Cuestionario estimación de tipo likert. El cuestionario de estimación tipo likert es uno de los instrumentos de recolección de datos que se emplea en la investigación cualitativa, puesto que los resultados que arroja no son exactos, es decir permite que se haga una descripción más detallada de la investigación. De acuerdo a teóricos como lo es Ricardo Arturo Osorio, "El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa."[38] No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un Cuestionario válido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables.

8.5.2. Elaboración de un cuestionario estimación de tipo likert.

1. *"Preparación de los ítems iníciales*; se elaboran una serie de enunciados afirmativos y negativos sobre el tema o actitud que se pretende medir, el número de enunciados elaborados debe ser mayor al número final de enunciados incluidos en la versión final.

[38] OSORIO ROJAS, Ricardo Arturo, El Cuestionario, Profesor, Magister © Educación

2. Administración de los ítems a una muestra representativa de la población cuya actitud deseamos medir. Se le solicita a los sujetos que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem mediante una escala.
3. Asignación de puntajes a los ítems; se le asigna un puntaje a cada ítem a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
4. Asignación de puntuaciones a los sujetos; la puntuación de cada sujeto se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems.
5. Análisis y selección de los ítems; mediante la aplicación de pruebas estadísticas se seleccionan los ajustados al momento de efectuar la discriminación de la actitud en cuestión rechazando aquellos que no cumplan con este requisito."[39]

El objetivo primordial de este cuestionario fue el de analizar cómo se desarrollan los procesos de comunicación y participación de las madres comunitarias del barrio Santa Marta, con el fin de fortalecer sus relaciones interpersonales y grupales.

El cuestionario se aplicó a las 15 madres comunitarias y estuvo constituida por 12 preguntas de estimación tipo likert, los cuales describían situaciones reales de ellas. Por último, con base a los cuestionarios aplicados se realizó su respectiva tabulación e interpretación de cada una de ellos y con la información presentada se definió las variables que son la base de la investigación.

[39] SÁNCHEZ, F y Otros (1998). Psicología Social. McGRAW HILL. Madrid

8.5.3. Diario de campo. Un diario de campo es un cuaderno utilizado por los etnógrafos para investigar la sociedad de acuerdo al contexto en el que se encuentra. Por lo tanto este diario de campo, permitió describir todos los detalles que la observación ofrecía, esto con el fin de conocerlas y crear un reconocimiento del grupo de trabajo y así poder hacer más fácil la aceptación de diferentes visitas o cualquier otra actividad a realizar con ellas.

Para el antropólogo Horacio Larrain, "el "Diario de campo", que algunos llaman "bitácora" es un cuaderno especial en que el investigador va anotando, con bastante frecuencia, o incluso día a día, cuidadosamente, todas las vicisitudes y hechos que acontecen en una expedición, visita a terreno o exploración y que valga la pena consignar para el futuro tanto de las propias investigaciones, como de ayuda a terceros. El "Diario" es el producto directo de las observaciones del investigador, recogidas en terreno, pero también, el espejo de las observaciones y reflexiones del investigador. Su máximo interés radica en que el investigador o testigo de los hechos toma contacto con realidades tanto antropológicas como geográficas o aún biológicas, muchas de las cuales son fortuitas y suelen ocurrir una sola vez. De ahí la importancia de retener y conservar esas experiencias para la posteridad. Este "testimonio" de situaciones, hechos o actividades humanas, puede ser el único testigo de su ocurrencia. Lo que involucra una tremenda responsabilidad del investigador."[40]

[40] Dr. LARRAIN ,Horacio B. (Ph.D.) Iquique, Libro "qué hace el Antropólogo", 18 de Junio del 2004

Un diario de campo en una investigación es de vital importancia porque permite:

1. *"**Retener todos los hechos que se le presentan***, máxime si se trata de una exploración a lugares nuevos o inaccesibles, a los que difícilmente se podrá regresar con frecuencia. La memoria es frágil, y es preciso consignar por escrito todo, antes de que el paso de los días vaya borrando la certidumbre de los hechos y su exacta ocurrencia. La experiencia nos revela que tras un par de meses de transcurrido el hecho, cerca de la mitad de los recuerdos ya se han borrado.
2. ***Reflexionar sobre los acontecimientos*,** discutiendo hipótesis o aseveraciones previas, y planteando nuevas.
3. ***Aportar informaciones*** útiles para las futuras exploraciones en el mismo lugar.
4. **C*otejar esas observaciones*** con otras, de otros científicos o investigadores."[41]

8.5.4. Historia de vida. "…La historia de vida describe e interpreta el relato del actor en su desarrollo dentro de este mundo de sentido común y el modo como adquiere su bagaje cultural…"[42]

Como su propio nombre lo indica la Historia de Vida se apoya fundamentalmente en el relato que un individuo hace de su vida o de aspectos específicos de ella, de su relación con su realidad social, de los modos como él interpreta los contextos y define las situaciones en las que él ha participado. Autores como Blumer definen la historia de vida como "El documento humano es un relato de la experiencia

[41] Dr. LARRAIN ,Horacio B. (Ph.D.) Iquique, Libro "qué hace el Antropólogo", 18 de Junio del 2004

[42] HERNÁNDEZ MORENO, Katia Susana, Licenciada, profesora de la universidad de las Tunas, Facultad de Ciencias Sociales y Humanística.

individual que revela las acciones de un individuo como actor humano y participante en la vida social" (Blumer, 1939, p:29).

En la historia de vida, se focaliza la experiencia personal de un informante de este modo tiene el carácter de una historia oral con enfoque biográfico. El informante va relatando su vida al investigador, quien de ese discurso autobiográfico extraerá información para la construcción de los datos de su trabajo sobre un tema específico.

De igual forma, Leo Simmon, manifiesta que "una historia de vida es el detallado relato de comportamiento de un individuo en su entorno, puede también ser un relato dinámico que funda a un individuo en atrevido relieve y explique como ha ocurrido que él actúe de determinada manera en un momento dado o predice cómo se comportará en una serie de situaciones similares." (Leo simmon, 1942, p-385).

Para la investigación denominada Análisis de procesos de comunicación y participación de las madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, la historia de vida se le hizo a la presidente de ASMACO y Tesorera de la Asociación madres comunitarias del barrio Santa Marta Nancy Tarazona, puesto que a pesar de no ser la líder de ese grupo actúa como si lo fuera, ya que se encarga de gestionar con los entes públicos y privados los recursos que ellas necesitan, además la mayoría de las madres ven en Nancy la verdadera líder.

En la historia de vida se describe detalladamente cómo Nancy llega hacer parte la Asociación de madres comunitarias de Santa Marta y cómo surge como presidente de ASMACO, esto se hace con base a lo que expresa Langnes (1965, p-4-5), "la historia de vida hace referencia a un extenso registro de la vida de una

persona, como es presentada tanto por las personas mismas como por otra o por ambos, ya sea escrita por el protagonista u obtenida por entrevistas o por ambos medios".

8.5.5. Observación de campo. "La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor numero de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Por lo tanto la observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados."[43]

Por medio de visitas realizadas a los diferentes escenarios donde se llevan a cabo los encuentros de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta deL MUNICIPIO Pamplona, se logró visibilizar sus problemáticas las cuales se fueron recopilando a través de escritos que se elaboraban de forma detallada de todos los comportamientos de ellas y también se redacto la manera como se comunicaban y participaban entre su Equipo de Trabajo, este instrumento de recolección de información utilizado llamado observación de campo nos permitió llegar a un acercamiento con el equipo de Trabajo de las madres comunitarias puesto que en varias ocasiones solo asistíamos a sus encuentros y no interveníamos en el desarrollo de sus reuniones.

Cada una de las madres ofrece visiones diferentes acerca de ¿Cómo ven y como se ven dentro de la asociación?, ¿De cómo es la relación con la líder?, ¿Qué metodologías se utilizan para que ellas estén informadas?, y ¿Cuáles son los

[43] http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm

medios que más utilizan para saber cuándo, dónde reunirse y cuáles las acciones a realizar?

Por ser un proceso nuevo, (el de retomar la asociación) se siente la falta de organización, de ser atentas a la hora de escuchar a las compañeras, de inexperiencia como grupo asociado, y de apropiación e identificación por la asociación.

Para conocer a fondo estas problemáticas se aplicaron cuestionarios donde cada madre daba observaciones acerca de lo que respondían, lo que lleva a pensar que se sienten inconformes con algunos procesos que se viven dentro de la asociación, de igual forma aseguran las madres que la líder, impone sus decisiones y en pocos caso se deja hablar, hasta el punto que algunas madres comentan que lo mejor sería que ella saliera pero el problema es que se firmó un contrato a un año de permanencia por parte de ella en el cargo.

Ven en Nancy la única líder del barrio, se refieren con cariño y con respeto hacia ella, es más, algunas madres dicen que ella es quien las escucha y que no las trata como cosas, cabe cuestionarse entonces ¿qué legitimidad tiene la líder Omaira en el barrio Santa Marta?

Por ende existen en la asociación Santa Marta sub grupos que si bien no fomentan desorden, si crean rumores en los que se distorsiona y se critica la información que reciben, no permiten que las cosas se concluyan, sino que por el contrario no consienten una proyección real para organizarse, aunque estén luchando por esto. Algunas veces las madres asisten a las reuniones con el único propósito de recibir mercados o que no les toque pagar la multa por inasistencia.

Como conclusión se recoge en este diagnóstico que la madres no sienten pertenencia, ni se identifican con la asociación, razón por la cual no prestan atención a la información que les suministran, su participación es limitada y no sienten interés por reunirse como grupo, lo que lleva a que la posible organización de la que hablan solo quede en imaginarios.

9. EL DIAGNÓSTICO

Para realizar este trabajo investigativo se hizo un acercamiento a las Madres Comunitarias para conocer en primera instancia como manejan los mecanismos de participación; para lograr esto se hizo una visita a cada hogar comunitario para poder interactuar de forma personalizada con cada una de las madres, así mismo asistimos a las reuniones que ellas realizan el último viernes de cada mes, allí observábamos el nivel de participación que ellas tenían en cuanto a la toma de decisión en beneficio del grupo.

Por lo tanto, los resultados que a continuación presentamos son producto de la información recolectada a través de los instrumentos aplicados en la etapa inicial de la investigación, de los cuales se hará una descripción tanto cuantitativa como cualitativa, centrada en el tema principal de la tesis denominada, procesos de comunicación y participación en las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona.

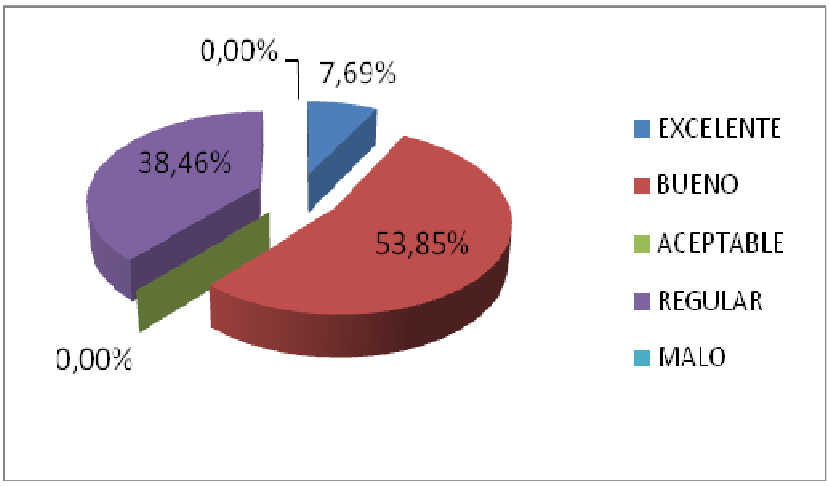
9.1. DATOS E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO APLICADO

1. Usted considera que las formas utilizadas por las Madres Comunitarias en el barrio Santa Marta para entregar la información son:

TABLA 1

TOTAL DE ENCUESTAS
13

EXCELENTE	1	7,69%
BUENO	7	53,85%
ACEPTABLE	0	0,00%
REGULAR	5	38,46%
MALO	0	0,00%
		100,00%



De acuerdo a la encuesta realizada se puede concluir que el 7,69% de las madres comunitarias transmiten la información de una manera excelente, así

mismo, el 38,46% creen que es regular y el 53,85% considera que este proceso es bueno, porque todas ellas a la hora de entregar la información la hacen de una forma muy lineal, logrando de este modo que todas se enteren de lo que esta sucediendo con la asociación.

Dentro de los modelos de comunicación se presente el vertical y el horizontal los cuales se diferencia por el grado de confianza de los integrantes del grupo de trabajo o el nivel jerárquico de la organización por lo tanto las Madres Comunitarias del Barrio Santa Marta de Pamplona a pesar de tener un a dinámica de trabajo informal incluyendo la relación con la líder la momento de transmitir la información la hacen de una manera vertical dando la replica a las ordenes que les llega del ICBF, por lo tanto entregan la información de una manera clara y concisa al grupo en su mayoría por que el mensaje es el mismo para todas pero esto no quiere decir que sea la forma correcta de transmitir la información.

A continuación se presenta los tipos de comunicación que las madres deben manejar dentro de la asociación.

Tipos de comunicación:

- *"**Horizontal:** se da entre personas del mismo nivel*
- ***Vertical ascendente:** se origina en un nivel jerárquico inferior y se dirige a un superior."*[44]

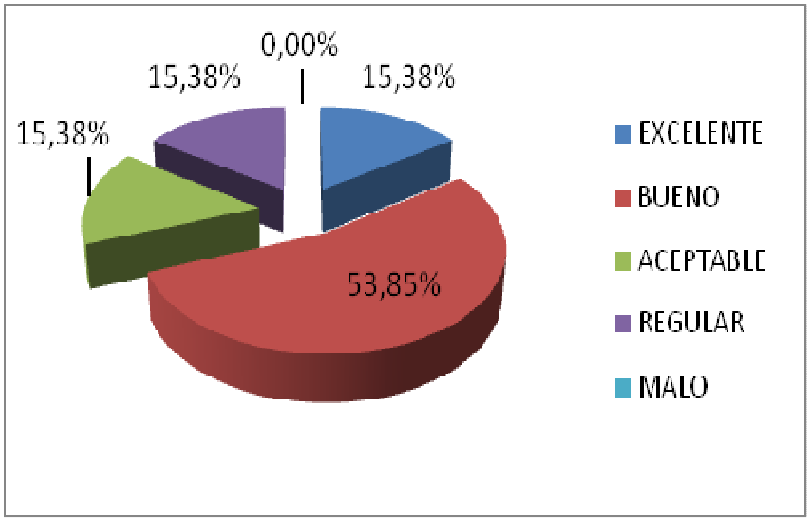
[44] http://html.rincondelvago.com/comunicacion_27.html

2. Las relaciones amistosas, o de compañerismos de las madres comunitarias del barrio Santa Marta son:

TABLA 2

13

EXCELENTE	2	15,38%
BUENO	7	53,85%
ACEPTABLE	2	15,38%
REGULAR	2	15,38%
MALO	0	0,00%
		100,00%



De acuerdo a la encuesta realizada, se puede concluir que el 15,38% de las madres comunitarias manejan las relaciones amistosas excelentes, aceptable y regular, mientras que el 53,85% considera que el compañerismo que hay entre ellas es bueno, ya que en su mayoría todas se llevan muy bien, pero también hay

unas que no están de acuerdo con esto, porque no sienten que realmente haya un lazo de amistad entre ellas mismas.

Algunas de las Madres Comunitarias aseguran que entre ellas no hay una amistad sino un compañerismo, puesto que sus relaciones son solo laborales y dentro de estas se presentan muchas diferencias, hasta el punto de no dirigirse la palabra, sin embargo, existen unas habilidades de cómo creare las relaciones interpersonales donde se puede llegar a un acuerdo y así mejorar las relaciones laborales y personales, por otro lado existen otras madre que son amigas y compañeras puesto que comparte escenarios diferentes al grupo de trabajo.

9.2. HABILIDADES PARA ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES EFECTIVAS:

- "HABILIDAD DE ATENCION Y ESCUCHA: No basta con escuchar a los demás, también hay que demostrar atención, es decir, manifestar interés en lo que nos plantean. La conexión debe darse con oídos y vista. Estar con la completa intensión de comprender lo que nos comunican.

- HABILIDAD DEL RESPETO: Se tiende a confundir el respeto con la obediencia ante una autoridad. El respeto constituye también un gesto de disposición a escuchar, de hacerle saber a los demás que nos importa conocer opiniones distintas, responder a las necesidades comunicacionales de otros, saber aceptar las críticas positivas o negativas y tomarlas como constructivas.

- HABILIDAD DE LA CONCRECION O ESPECIFICACION: Al hablar debemos ser más específicos y no plantear todo en forma tan genérica

como con un: "siempre haces esto". Lo correcto sería detallar la situación exacta en que la otra persona se equivocó y no acudir al "siempre" y al "éstos" que por lo demás, conlleva a confrontaciones innecesarias. Situación reiterativa también al responder con preguntas. Por ejemplo. Mientras uno pregunta: ¿Tú sabes si estos presupuestos se evaluarán hasta mañana para discutirlo con el resto?, el otro responde: ¿Por qué? Definitivamente, ese tipo de eventualidades origina discusiones o el término de una conversación.

- HABILIDAD DE LA EMPATIA: Poder de entenderse con otra persona y tener cierta afinidad.

- HABILIDAD DE LA GENUIDAD: Característica innata de los niños, los cuales, la van perdiendo a medida que van creciendo y socializándose. Así como su nombre lo indica, se trata de ser genuinos, auténticos, pero no impulsivos, o sea, hay que pensar antes de hablar.

- HABILIDAD DE LA INMEDIATEZ: Comunicación abierta y directa con el resto.

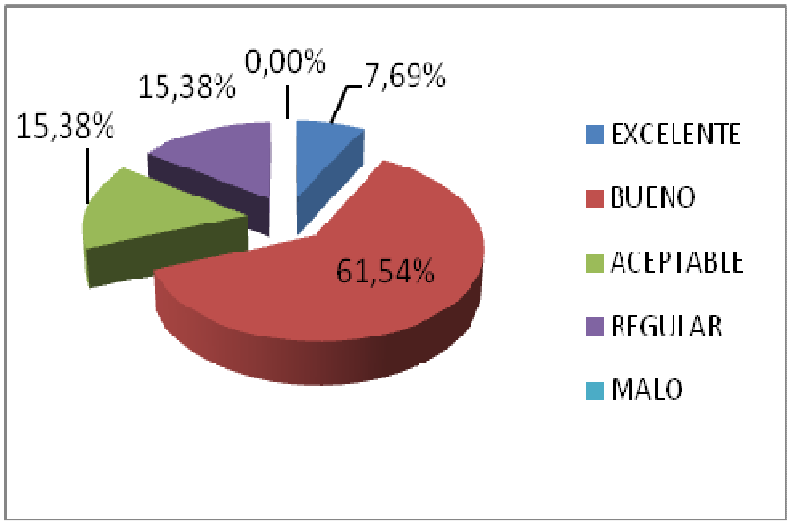
- HABILIDAD DE LA CONFRONTACION: No constituye agredir verbalmente a otra persona, sino procurar llegar a un acuerdo en aspectos en que discrepen”[45]

[45]http://www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo.shtml

3. El intercambio de información entre las madres comunitarias del barrio Santa Marta es:

TABLA 3 13

EXCELENTE	1	7,69%
BUENO	8	61,54%
ACEPTABLE	2	15,38%
REGULAR	2	15,38%
MALO	0	0,00%
		100,00%



Según la encuesta realizada, se puede concluir que el 61,54% que es el más respondido por las madres, el intercambio de información de las madres comunitarias realizan el intercambio de información muy bueno, así mismo el 15,38% consideran que es aceptable y regular, mientras que el 7,69% dicen que

ese intercambio de información es excelente.

Las madres comunitarias aseguran tener una buena retroalimentación comunicativa, porque en sus encuentros cada una de ellas informa de un acontecimiento diferente, en ocasiones interrumpiendo la palabra del otro e irrespetando sus espacios, sin embargo, la retroalimentación y complementariedad de la información nunca se da, por que las informaciones y decisiones dadas no cuentan con el aporte del grupo en general, convirtiéndose en solo un aviso mas.

Por lo tanto se debe tener claro que La **realimentación**, también denominada **retroalimentación** o **feedback** "es, en una organización, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para mejorar o modificar diversos aspectos del funcionamiento de una organización. La realimentación tiene que ser bidireccional de modo que la mejora continua sea posible, en el escalafón jerárquico, de arriba para abajo y de abajo para arriba."[46]

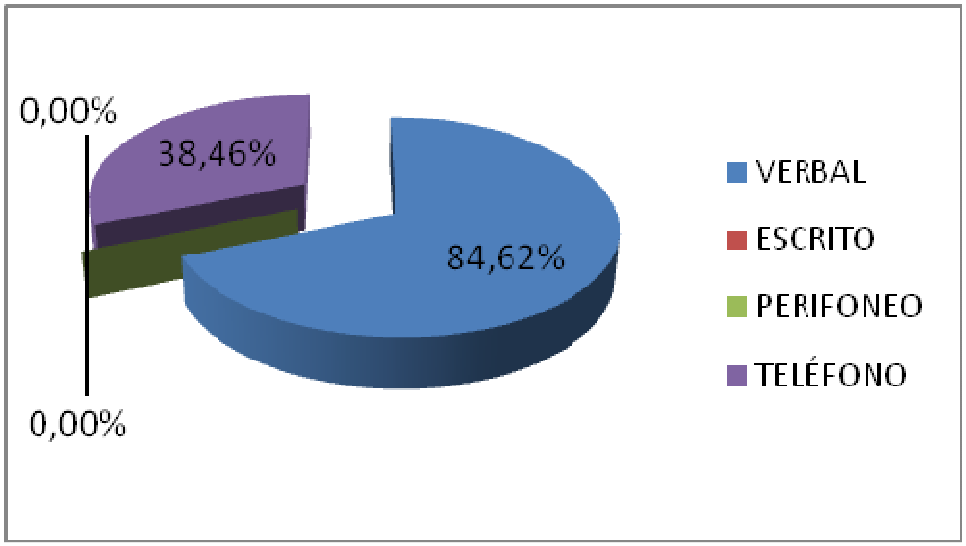
[46] http://es.wikipedia.org/wiki/Contrarreacci%C3%B3n

4. ¿Cuáles son los medios más utilizados para transmitir la información entre las madres comunitarias del barrio Santa Marta:

TABLA 4 13

VERBAL	11	84,62%
ESCRITO	0	0,00%
PERIFONEO	0	0,00%
TELÉFONO	5	38,46%
		123,08%

*las respuestas fueron múltiples



Según la encuesta, los medios más utilizados para transmitir la información es el verbal con un 68,75%, siendo este el resultado más alto del instrumento, mientras que el 31,25% aseguran que el mecanismo menos utilizado es el teléfono.

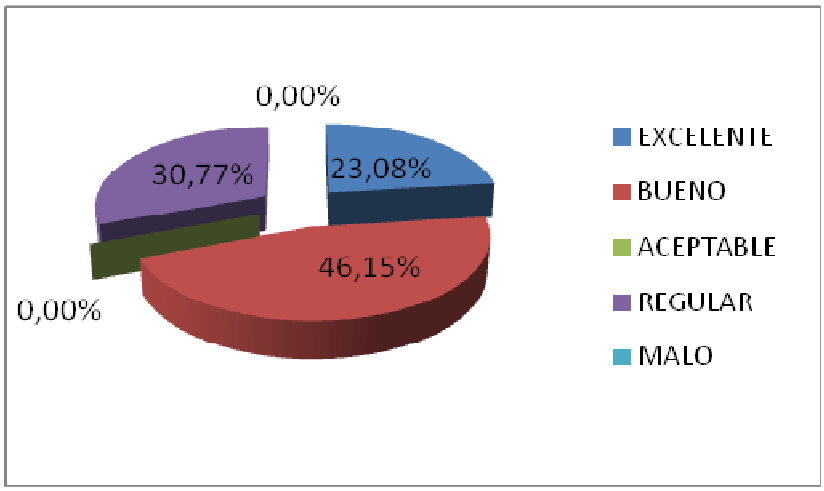
Aunque en la actualidad el uso del teléfono y el celular se ha convertido en una necesidad para el hombre el cual va a la vanguardia con sus gustos y mejoras,

para las madres comunitarias del barrio Santa Marta mujeres de estrato 1 con un nivel de educación medio y bajo, la forma de hacer llegar la información de manera segura es a través de lo que conoce como la razón personalizada, es decir, de una manera verbal, teniendo la seguridad de que lo que la información le va a llegar a su destinatario precisa y segura.

5. Cómo considera el manejo que la asociación ASMACO (asociación de madres comunitarias) utiliza para entregar la información a las madres comunitarias del barrio Santa Marta.

TABLA 5 13

EXCELENTE	3	23,08%
BUENO	6	46,15%
ACEPTABLE	0	0,00%
REGULAR	4	30,77%
MALO	0	0,00%
		100,00%



La Asociación de Madres Comunitarias dentro de sus actividades se encuentran dar conocer a las madres las acciones que se deben llevar a cabo y así mismo dar resultado de las que ya se han desarrollado, lo que se puede evidenciar a través del resultado de esta pregunta en la que las madres en su mayoría asumen como excelente y bueno(23,08% consideran excelente y 46,15% bueno) la manera en que reciben la información, lo que llevaría a determinar que la información recibida llega clara y con una alta recepción por parte de quienes la reciben.

Las madres comunitarias del barrio Santa Marta además de consolidarse como grupo de trabajo, hacen parte de Asmaco, la Asociación de Madres Comunitarias a nivel departamental, donde se llevan a cabo los distintos procesos de comunicación y participación para que ellas puedan luchar por sus derechos a nivel regional y nacional ante las entidades gubernamentales, por lo tanto esta organización se encarga de mantenerlas al tanto de todas las actividades que se realizan y es así como se mantiene un participación activa con la Asociación, teniendo en cuenta que esto se da cuando la Organización le interesa que sus miembros conozcan sus propios procesos, permitiéndoles una participación; para esto es importante conocer la descripción de los procedimientos que se deben realizar en una Asociación para que este proceso de comunicación y participación sea una estrategia exitosa.

9.3. PROCEDIMIENTOS.

"Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una actividad perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo a los requisitos y tipo de resultado esperado."[47]

[47] Documento resumen sobre la elaboración del manual de procesos y procedimientos/ tomado de la propuesta presentada por la función publica

9.4. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

"Se caracteriza esta actividad por la recolección de la información correspondiente a lo que cada persona realiza para el desarrollo o cumplimiento de su tarea diaria, teniendo en cuenta que cada tarea forma parte de un procedimiento y por ende de un proceso.

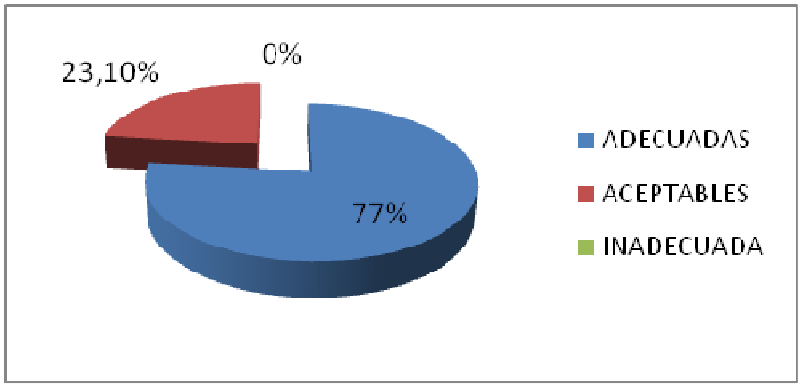
Esta información se puede obtener de diversas fuentes como son: la que pueda tener la alta dirección, la que tengan todas y cada una de las áreas o dependencias en sus labores diarias, la que se obtenga de reuniones al interior de la organización y la que hayan recolectado personas ajenas a la organización en asesorías prestadas para el mejoramiento interno."[48]

[48] Documento resumen sobre la elaboración del manual de procesos y procedimientos/ tomado de la propuesta presentada por la función publica

6. ¿Los comentarios que las madres comunitarias del barrio Santa Marta hacen acerca de la información que reciben es:

TABLA 6

		13
ADECUADAS	10	77%
ACEPTABLES	3	23,10%
INADECUADA	0	0%
		100%



Los procesos de comunicación hacen parte de las variables que se establecen dentro de este trabajo, cuando se les pregunta a las madres sobre los comentarios que hacen respecto a la información recibida (con un 77% adecuada y el 23,10% aceptable) dejan entrever que la asimilación al respecto es pertinente.

Luego de recibir la información en el equipo de trabajo algunas madres retroalimentan la información de una manera oportuna, sin embargo, están las que descontextualizan el tema por la poco información que tienen de este y además están las que simplemente opta por callar sin dejar claro que la información fue comprendida de una manera correcta, por lo tanto al momento que la madres realizan sus aportes en su mayoría se percibe diversidad de opiniones, están las

de conocimientos, las de actitud y otras de adecuación; por lo tanto se puede citar las diferentes posiciones que se dan en las opiniones que se genera en las reuniones de un equipo de trabajo y sobre todo en un equipo de trabajo como el de las madres comunitarias del barrio santa marta de Pamplona.

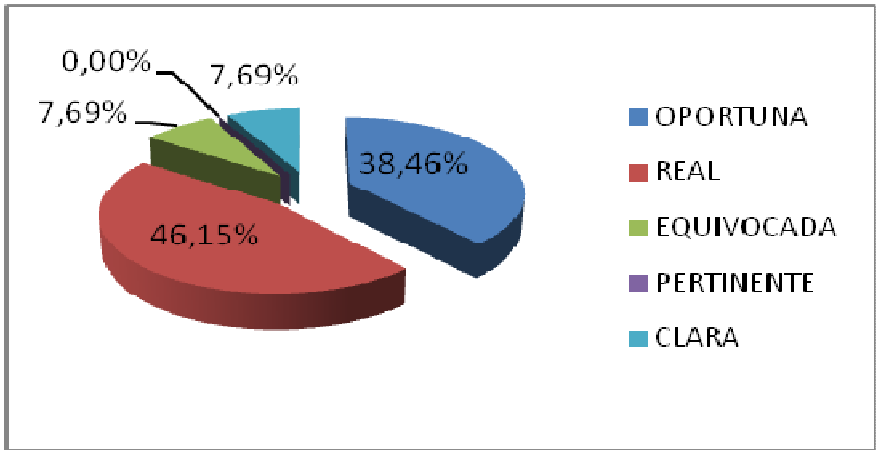
Definimos entonces mentalidades como "las actitudes en las que toma forma el comportamiento colectivo, predisposiciones hacia conductas y reacciones; cuadro social, en fin de cuentas, donde predominan los símbolos o las escalas de valores aceptados o repudiados", es otro aspecto del problema. De esto se deduce que opinión y actitud son diferentes aunque parecen una misma cosa; pero algo asoma con más o menos claridad: la opinión se refiere a algo conceptual o conceptualizado en un grupo social; la actitud, a un comportamiento generalmente visible o perceptible".[49]

7. La información que reciben las madres comunitarias en las reuniones que realizan cada 20 días es:

Tabla 7 13

OPORTUNA	5	38,46%
REAL	6	46,15%
EQUIVOCADA	1	7,69%
PERTINENTE	0	0,00%
CLARA	1	7,69%
		100,00%

[49] ***http://www.monografias.com/trabajos16/mentalidades/mentalidades.shtml?monosearch***



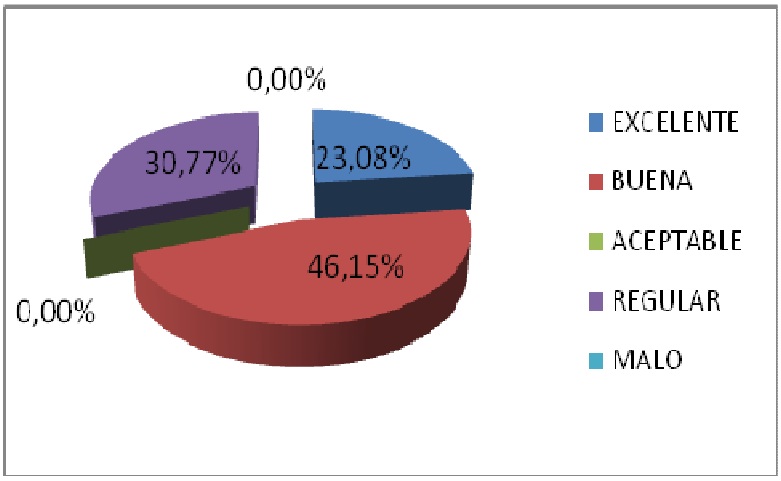
Las Madres Comunitarias se reúnen cada 20 días para planear y evaluar todas las actividades que realizaron en ese transcurso de días, pero a la vez, también reciben información por parte de la líder del grupo, en cuanto a esto, las madres encuestadas respondieron con un 46,15% que la información es real, así mismo el 38,46% dicen que es oportuna y el 7,69% aseguran que es clara y a la misma vez equivocada, las que dicen esto es porque consideran que a veces no es pertinente lo que se habla en esas reuniones.

20 días, fue el tiempo escogido por las Madres Comunitarias para reunirse y debatir las temáticas que giran en su entorno, sin embargo durante este lapso se puede descontextualizar y perder la vigencia de los acontecimientos en cuanto a los procesos de comunicación y de participación en la cuidad debido a que estos se dan una manera rápida y esperar tanto tiempo para tomar una decisión puede perjudicar el crecimiento del grupo de trabajo.

8. Cómo es la participación de las madres comunitarias del barrio Santa Marta cuando van a tomar decisiones en pro de la organización

TABLA 8 13

EXCELENTE	3	23,08%
BUENA	6	46,15%
ACEPTABLE	0	0,00%
REGULAR	4	30,77%
MALO	0	0,00%
		100,00%



En las reuniones, no solo la líder es la que habla, sino mas bien se le da oportunidad a las madres a que participen en la toma de decisiones que siempre van encaminadas al bienestar de la organización, en esta participación, algunas concluyeron que el nivel de participación de cada una de ellas es bueno con un 46,15%, mientras que otras dicen que es regular con un 30,77%. Así mismo se puede observar que un 23,08% asegura que es excelente y esto se da porque son las madres que más aportan a la hora de tomar las decisiones en la

asociación, del mismo modo hay personas que no participan nada, que en toda la reunión permanecen calladas, aunque esto no aparece en la encuesta, ya que ninguna de ellas dijo que era mala su participación.

Dentro de un equipo de trabajo existen diversos mecanismos de participación por ende en los encuentros realizados por las Madres Comunitarias se reflejan los diferentes niveles de participación en cuanto a la toma de decisiones en pro de la asociación, es decir, se presentan desde la cantidad de veces de su intervención debido a que están las que opinan en varias oportunidades y otras simplemente aceptan lo dicho y conservan su silencio, sin dejar claro su posición ante el tema, pero estos niveles se pueden describir por la cantidad de sus intervenciones o el contenido de las mismas ya sean pocas o muchas, estas solo se verán reflejadas en el progreso favorable de los procesos de comunicación y participación que adelantan las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta de pamplona.

9.5. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN?

"La participación es un principio de organización de la vida social, crea un sentido de pertenencia, se da en todos los niveles y formas de agrupación social como en la familia y en la comunidad.

Es una forma consciente de intervención que le permite a los ciudadanos y a las comunidades reconocerse como actores que tienen la oportunidad de identificarse a partir de intereses y expectativas.

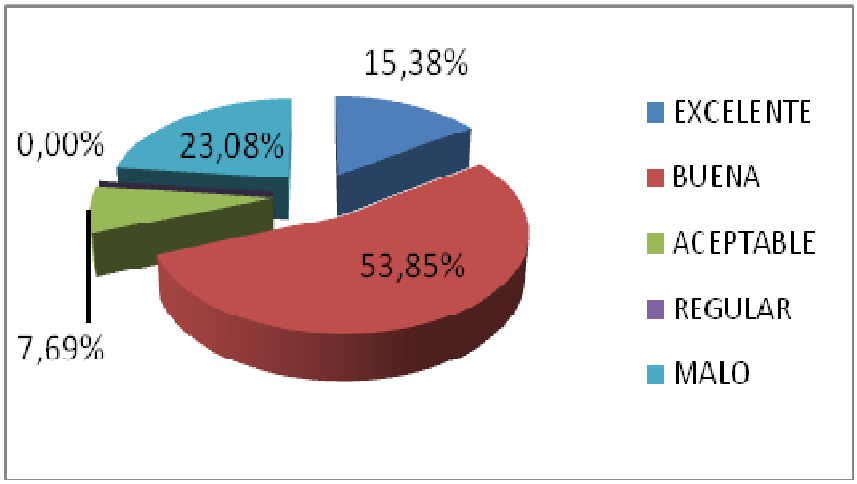
Sirve para conocer la realidad en la cual estamos viviendo, para superar dificultades y solucionar problemas.

Está ligada a intereses de tipo social, sectorial y gremial."[50]

9. Cómo considera las acciones que la líder del barrio Santa Marta utiliza para transmitir la información.

TABLA 9 13

EXCELENTE	2	15,38%
BUENA	7	53,85%
ACEPTABLE	1	7,69%
REGULAR	0	0,00%
MALO	3	23,08%
		100,00%



[50] **Tomado de: Escuela Colombia http://www.escuelacolombia.org.co**

En toda asociación debe haber un líder que es el vocero del grupo en otras organizaciones, en ésta, la líder es Ludy Omaira una mujer que con su aspecto pareciera que fuera muy malgeniada, pero no es así .en la asociación es querida y a la misma vez rechazada por muchas de ellas, en cuanto a la encuesta las madres consideran que las acciones que utiliza la líder para emitir la información es buena con un 53,85%, de esta misma manera el 15,38% sustenta que es excelente, el 7,69% dice que es aceptable, y por último el 23,08% señala que las acciones de la líder para informar son muy malas, y esto lo indaga las personas que menos trato tienen con la líder, y esto se dio porque según sus compañeras Omaira es muy imponente y no le da la oportunidad de que ellas aporten en la asociación.

Con base a los resultados de la encuesta se debe tener claro que un *LÍDER* es una persona que guía a otros hacia una meta común, mostrando el camino por ejemplo, y creando un ambiente en el cual los otros miembros del equipo se sientan activamente involucrados en todo el proceso. Un líder no es el jefe del equipo sino la persona que esta comprometida a llevar adelante la misión del Proyecto.

En este caso Omaira quien es la líder le falta que se apropie más del cargo y tome todas las responsabilidades que conlleva liderar un grupo.

Por ende un líder debe tener las siguientes características:

1. *"CAPACIDAD DE COMUNICARSE.* La comunicación es en dos sentidos. Debe expresar claramente sus ideas y sus instrucciones, y lograr que su gente las escuche y las entienda. También debe saber "escuchar" y considerar lo que el grupo al que dirige le expresa.

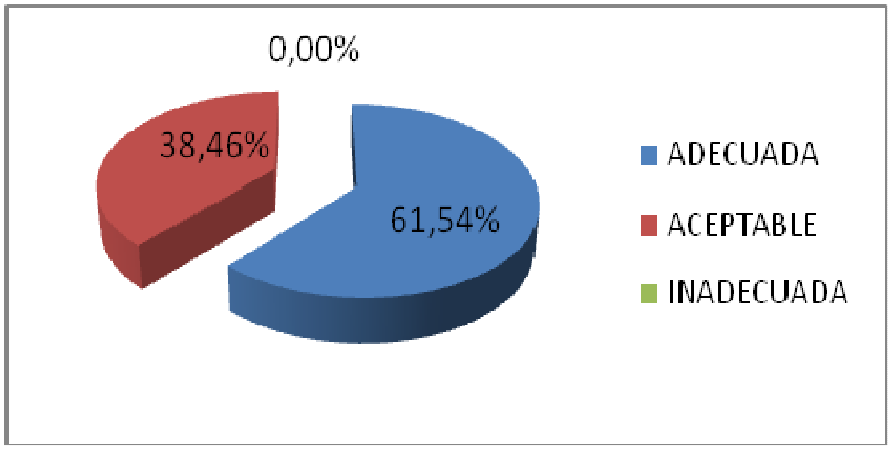
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL. Salovey y Mayer (1990) definieron inicialmente la Inteligencia Emocional como -la habilidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción.- Los sentimientos mueven a la gente, sin inteligencia emocional no se puede ser líder.
3. CAPACIDAD DE ESTABLECER METAS Y OBJETIVOS. Para dirigir un grupo, hay que saber a donde llevarlo. Sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. Las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo. De nada sirve establecer objetivos que no se pueden cumplir.
4. CAPACIDAD DE PLANEACIÓN. Una vez establecida la meta, es necesario hacer un plan para llegar a ella. En ese plan se deben definir las acciones que se deben cumplir, el momento en que se deben realizar, las personas encargadas de ellas, los recursos necesarios, etc.
5. UN LÍDER CONOCE SUS FORTALEZAS Y LAS APROVECHA AL MÁXIMO. Por supuesto también sabe cuales son sus debilidades y busca subsanarlas.
6. UN LÍDER CRECE Y HACE CRECER A SU GENTE. Para crecer, no se aferra a su puesto y actividades actuales. Siempre ve hacia arriba. Para crecer, enseña a su gente, delega funciones y crea oportunidades para todos.
7. TIENE CARISMA. Carisma es el don de atraer y caer bien, llamar la atención y ser agradable a los ojos de las personas. Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. Se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo. Cuando un líder pone toda su atención en practicar los hábitos de la excelencia, el carisma llega y como una avalancha cae un torrente sobre el líder.
8. ES INNOVADOR. Siempre buscará nuevas y mejores maneras de hacer las cosas. Esta característica es importante ante un mundo que avanza rápidamente, con tecnología cambiante, y ampliamente competido.

9. UN LÍDER ES RESPONSABLE. Sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos.
10. UN LÍDER ESTA INFORMADO. Se ha hecho evidente que en ninguna compañía puede sobrevivir sin líderes que entiendan o sepan como se maneja la información. Un líder debe saber como se procesa la información, interpretarla inteligentemente y utilizarla en la forma más moderna y creativa." [51]

11. ¿La información que las madres comunitarias del barrio Santa Marta reciben acerca de la asociación es:

TABLA 10 13

ADECUADA	8	61,54%
ACEPTABLE	5	38,46%
INADECUADA	0	0,00%
		100,00%



Por ser esta una asociación, las madres comunitarias deben recibir información acerca de la organización para que ellas de este mismo modo sepan donde están

[51] http://www.trabajo.com.mx/caracteristicas_de_un_lider.htm

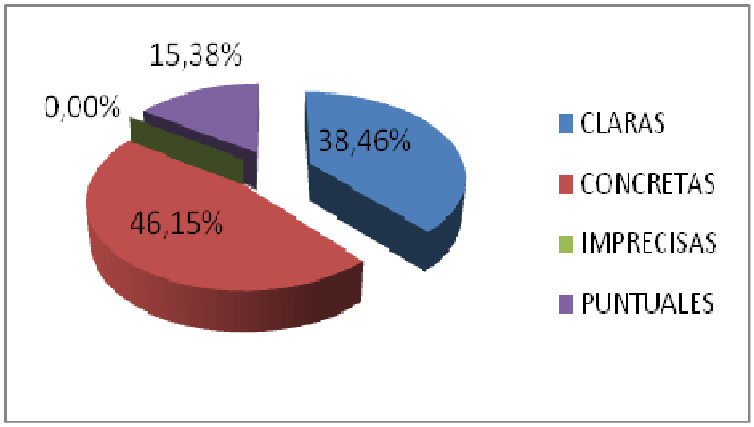
y hasta donde quieren llegar, y de esta manera todas giren hacia una misma dirección, en cuanto a esto las madres mencionan que la información recibida es adecuada con un 61,54%, y el 38,46% señalan que es aceptable, entendiéndose con esto que todas van hacia una misma dirección y proyección.

Por lo tanto la **información** "es un **conjunto organizado de datos**, que constituye un **mensaje** sobre un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su uso racional es la base del conocimiento**.**"[52]

12. Cuando las madres comunitarias dan su punto de vista acerca de actividades que realizan como asociación son:

TABLA 11 13

CLARAS	5	38,46%
CONCRETAS	6	46,15%
IMPRECISAS	0	0,00%
PUNTUALES	2	15,38%
		100,00%



[52] http://definicion.de/informacion/

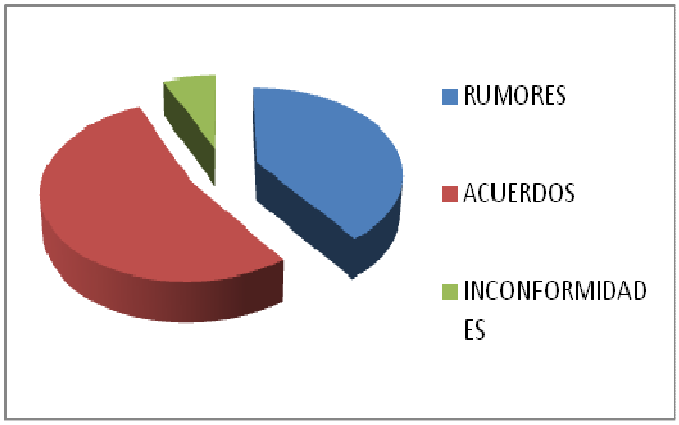
Las Madres Comunitarias, para ayudarse con los gastos de la asociación, realizan actividades que puedan solventar todos las necesidades que se le presenta, pero a la hora de elegir las actividades que se van a ejecutar hay muchos puntos de vista, en cuanto a esto el 38,46% señala que éstos son claros, el 15,38% manifiesta que son puntuales, mientras que el 46,15% informa que son concretas, porque hablan de lo que realmente deben de hablar, pero muchas veces al dar estos puntos de vistas se crean conflictos entre ellas mismas.

Es importante que a la hora de tomar decisiones todas estén deacuerdo, y aun mas que se tengan en cuenta el punto de vista de cada una de ellas, por ende el rango más alto del resultado de la pregunta anterior es que son concretas, puesto que denotan que reciben muy bien la información y que lo importante es tomar decisiones que beneficien a la Organización.

12. *En la asociación de madres comunitarias se expone constantemente información acerca de las acciones que deben realizar. En el transcurso de este proceso suele darse:*

TABLA 12 13

RUMORES	6	40,00%
ACUERDOS	8	53,33%
INCONFORMIDADES	1	6,67%
		100,00%



Ésta asociación es regida por un ente del estado que se denomina Bienestar Familiar que en este caso es el encargado de suministrar todas las actividades que deben ejecutar con los niños de cada uno de los copetines, pero mientras se da este proceso muchas veces se crean rumores como lo sustenta el 40,00% de las madres, porque la información nunca llega tal cual como la envió el Bienestar Familiar, sino que entre ellas mismas la van distorsionando, es por ello que el 6,67% dice que se dan inconformidades, mientras que el 56,33% manifiesta que siempre se dan acuerdos, ya que están conformes con las actividades que les suministra dicho ente.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, es el ente encargado de suministrarles a las madres comunitarias manuales que expliquen las pautas de crianza que ellas deben tener en cuenta para la educación de los niños.

Un *Acuerdo* es una decisión tomada en común por dos o más personas, por una junta, asamblea o tribunal. También se denomina así a un pacto, tratado o resolución de organizaciones, instituciones, empresas públicas o privadas.

10. CONCLUSIONES

Después de realizar este proyecto investigativo se pueden plasmar diversas conclusiones respecto a los procesos comunicativos y de participación del Equipo de Trabajo de la Madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona; donde se destacan ítems tales como: su nivel de participación, la identidad con el grupo, los medios de comunicación más utilizados, el grado de Compañerismo o amistad, entre otros.

Procesos de Comunicación: Al inicio de la investigación los factores que más incidían dentro de los procesos de comunicación de las Madres Comunitarias, era la poca claridad de los mensajes y la distorsión de la información suministrada en las reuniones, por lo que nunca se concluían los puntos expuestos en estos encuentro mensuales, sin embargo, ellas actualmente manejan una agenda programática, en la cual plasman las fechas de encuentro de las distintas reuniones que van a realizar, también han crecido en cuanto a la tolerancia puesto que ya se escuchan y permiten que todas expresen su posición en lo concerniente a concluir un concepto unánime como una decisión en nombre del Equipo de Trabajo; también se desarrollan otros factores desarrollados a lo largo de este libro que plasma el proyecto investigativo donde se muestra los procesos de comunicación y participación que ellas llevan a cabo.

Procesos de Participación: El Equipo de Trabajo de las Madres Comunitarias busca ser reconocido como actoras sociales, por ende ellas hacen parte de Asmaco (Asociación de Madres comunitarias de Norte de Santander) donde encuentran esos espacios de participación a nivel político desde una participación ciudadana, Sin embargo, su participación a nivel interno en un principio era bajo, pero este ha ido creciendo poco a poco, actualmente la mayorías de ellas toman

las vocería perdiendo el protagonismo las mismas dos o tres madres quienes dirigían las reuniones; por lo tanto su proceso participativo se ha ido fortaleciendo en el transcurrir de sus encuentros, el ideal de ellas es poder consolidarse como un grupo capaz de pertenecer a un dialogo social donde ellas puedan opinar y así ser escuchadas y tenidas en cuenta.

11. RECOMENDACIONES

A través de este trabajo investigativo se pueden planear diversas recomendaciones concernientes al contexto nacional, regional y municipal relacionado al tema investigativo de los procesos de comunicación y Participación de las Madres Comunitarias.

A nivel nacional el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, adelanta distintos proyectos a favor de la calidad de vida de las madres como la mejora de sus viviendas, la superación a nivel educativo, charlas acerca del buen trato y también las ve como un medio para comunicarse, es decir, han creado un mecanismo para mantenerlas informadas por medio de una página web acerca de los acontecimientos que pasan en el país que las favorece como organización, sin embargo, muchas de ellas desconocen el uso del internet por ende sería favorable una capacitación concerniente al uso del sistema tecnológico a las madres comunitarias para que éstas puedan tener un acceso a la información de I.C.B.F

A nivel Regional las madres se reúnen con la Asociación cada veinte días donde debaten los temas concernientes a los procesos pertinentes a las madres en cuanto a todos sus procesos departamentales, pero a estos encuentros la asistencia es escasa por parte de cada subgrupo de trabajo donde solo asistente 2 madres mostrando mayor participación por parte de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta y estas reuniones se muestran un poco confusas, es insuficiente el entusiasmo de las madres para participar en estos procesos, por ende ASMACO, necesita de una formación participativa y comunicativa donde ellas se sensibilicen y se motiven hacer participes de los procesos que se adelantan a nivel departamental donde se les visibilice como una organización que

tiene derechos y participación socio-política, ellas necesitan ser escuchadas a nivel regional por parte de las entidades tanto gubernamentales como nogubernamentales.

En cuanto a su desarrollo como equipo de trabajo se necesita un seguimiento a los procesos que ellas adelantan concernientes al ámbito comunicativo y participativo, donde se evalúe el crecimiento del grupo y además se pueda medir el mejoramiento que estos procesos le han traído al equipo de trabajo.

Además de estos ellas necesitan una mayor formación en cuanto al uso de los distintos mecanismos de comunicación y las herramientas que pueden emplear para el mejoramiento de su comunicación. Y hacerles charlas acerca la participación, donde se les motive a tomar la palabra sin ningún miedo hacer juzgadas, que las madres sientan que su opinión es importante, es decir, hacerlas más participativas en la toma de decisiones en pro del Equipo de Trabajo.

12. DISEÑO DE LA PROPUESTA

El proyecto Investigativo que se denominó ***Análisis de los Procesos de comunicación y participación desarrollados por las madres comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona (Norte de Santander),*** es el inicio de una las primeras investigaciones que se pueden llevar a cabo con la población escogida; esta es una primera fase de la investigación que durante su inicio tuvo un espacio de intervención, donde se ejecutaron actividades factibles con resultados exitosos.

Por ende a través de este proyecto investigativo se pueden realizar diversas actividades que permitan fortalecer los procesos comunicativos y participativos de las Madres comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander; donde se destacan: su nivel de participación, la identidad con el grupo, los medios de comunicación más utilizados, el grado de Compañerismo o amistad, entre otros.

A nivel nacional el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, adelanta distintos proyectos a favor de la calidad de vida de las madres, por ende sería favorable abrir un contacto directo con la institución, el cual les permita a las Madres Comunitarias tener un acceso a la información de I.C.B.F.

En cuanto a ASMACO, necesitan una formación participativa y comunicativa donde las Madres Comunitarias se sensibilicen y se motiven hacer participes de los procesos que se adelantan a nivel departamental y al igual se vean como una organización que tiene derechos y participación socio-política, ellas necesitan ser escuchadas por parte de las entidades tanto gubernamentales como no-gubernamentales.

Y en lo concerniente a su desarrollo como equipo de trabajo se necesita un seguimiento y acompañamiento a los procesos que ellas adelantan desde la óptica comunicativa y participativa, donde se evalúe el crecimiento del grupo y además se pueda medir el mejoramiento que estos procesos han tenido.

Por lo tanto, en esta tesis quedan plasmadas algunas estrategias que se pueden desarrollar con las Madres Comunitarias del Barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, quienes están prestas a recibir todo el acompañamiento profesional que sea necesario que las ayude a crecer y visibilizarse como grupo ya sea a nivel, Municipal, como Regional y Nacional.

Procesos de Comunicación					
Objetivo	**Estrategia**	**Meta**	**Tiempo**	**Indicador**	**Responsables**
Fortalecer los procesos de comunicación que utilizan las madres comunitarias del barrio Santa Marta de Pamplona para el intercambio de la información.	Mantener actualizada la Agenda programática que utilizan todas las madres comunitarias, donde manejan el orden y las acciones a realizar en las reuniones.	Evitar las distorsiones en la transmisión del el mensaje.	El último viernes de cada mes. **Duración:** todo el año	Cronograma	Coordinador del I.C.B.F en Pamplona Y LOS INVESTIGADORES DEL PROYECTO

Medios de Comunicación (mensajes)					
Formar a las madres comunitarias del barrio Santa Marta de Pamplona en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas.	Capacitar a las madres en cuanto al uso de la tecnología (INTERNET).	El uso eficaz de uno de los medios de comunicación más frecuentados actualmente. Donde ellas puedan estar informadas de los acontecimientos nacionales, regionales y municipales.	2 veces al mes con una duración de 2 horas. **Duración**: Tres meses	Certificados	Programas del I.C.B.F a nivel nacional INVESTIGAORES DEL PROYECTO

Procesos de Participación

Objetivo	Estrategia	Meta	Tiempo	Indicador	Responsables
Motivar a las Madres Comunitarias a participar en los distintos Foros Sociales que se presentan (tanto a nivel nacional como departamental y municipal).	Brindarles una formación participativa donde ellas se preparen para hacer participes de los procesos que se adelantan.	Llegar a visibilizar el Equipo de Trabajo como un grupo capaz de participar en los procesos que las benefician ya sea el ámbito nacional como departamental y municipal.	**Duración:** 4 meses	Cuestionario tipo likert	Coordinador del I.C.B.F en Pamplona
	Gestionar su participación en los diferentes diálogos sociales donde se debatan temas a fines a sus objetivos.	Posicionar el Equipo de Trabajo como agentes capaces de contribuir nuevas ideas al desarrollo y sean tenidas en cuenta por los distintas Organizaciones que participan en estos diálogos.	**Duración:** Todo el año	Invitaciones	El I.C.B.F y las entidades Gubernamentales

Trabajo en Equipo					
Fomentar el Trabajo en Equipo desarrollado por las Madres Comunitarias de Pamplona.	Motivar a las Madres Comunitarias para que sigan participando de manera activa en todos los trabajos de grupo y hagan parte de las Integraciones que se realicen.	Lograr el crecimiento participativo del grupo, donde cada vez se alcance un mejoramiento en los procesos que se vienen trabajando como Equipo de Trabajo.	**Duración:** **3 meses**	Listado de asistencia	Equipo de Capacitación del I.C.B.F
	Realizar Charlas teóricas- prácticas acerca de la Importancia del Trabajo en Equipo (Relaciones interpersonales, funciones de cada integrante en una actividad grupal, etc.)	El reconocimiento del otro en cuanto a los aportes que puede realizar en beneficio del Trabajo en Equipo. (conocer y resaltar las cualidades de cada una de las madres)	**Duración:** 5 meses	Listado de asistencia y certificaciones	Equipo de Capacitación del I.C.B.F

Fortalecer la participación de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta en cuanto en la toma de decisiones en pro del Equipo de Trabajo.	Realizar dinámicas donde se les permita expresar su posición en cuanto al Equipo de Trabajo.	Lograr que todas las Madres Comunitarias tomen la palabra sin miedo hacer juzgadas, donde sientan que su opinión es importante.	**Duración:** **Todo el año**	Cuestionario tipo likert	El I.C.B.F de Pamplona

BIBLIOGRAFÍA

BERLO, David, Kenneth, Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice, 1960

BONILLA, Jorge, Vélez Medios de comunicación, esfera pública y sociedad. Un mapa para la reflexión. Bogotá, D. C., 1 de agosto de 2004, Pág. 13.

CÁRDENAS, Zoraida Restrepo, Gloria. Tomado de Modulo Dinámica familiar. U. de Caldas 1991. Pág. 97.

CORREA, Mirtha (1999). *Comunicación para otro desarrollo*. En RAMONET, Ignacio, et. al.: *Sur y comunicación*. Barcelona: Medicus Mundi.

.

Dr. LARRAIN, Horacio B. (Ph.D) Iquique, Libro "qué hace el Antropólogo", 18 de Junio del 2004

FAINSTEIN, Héctor N. La gestión de Equipos Eficaces. Editorial Macchi, Buenos Aires, 1997.

FERRAROTTI, F (1983) "Sobre la Autonomía del Método Biográfico". En: Marinas M y Santamaría C. La *Historia Oral: Métodos y Experiencias*. Madrid: Edit. Debate

GÓMEZ, Gregorio, Rodríguez, Metodología De La Investigación Cualitativa, 1996:72

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (1998) *Metodología de la Investigación*.
HERNÁNDEZ MORENO, Katia Susana, Licenciada, profesora de la universidad de las Tunas, Facultad de Ciencias Sociales y Humanística.

ICBF Organización y Desarrollo de Hogares Comunitarios de Bienestar. Untamientos generales, Bogotá, julio de 1890. p. 23-24.

I.C.B.F. Manuales para la evaluación de impacto de Hogares Comunitarios de
Bienestar a nivel Nacional. Santafé de Bogotá. Marzo de 1996.

JARAMILLO, Jaime Eduardo: "Formas de sociabilidad y construcción de identidades en el campo urbano-popular". Libro: Cultura, Medios y Sociedad.

MARC, Raboy, *Media and Democratization in the Information Society*,

MCGRAW-Hill Editores. México.

MANUAL PARA EL DESARROLLO *Dt* LA organización De Los Hogares Comunitarios De Bienestar. Nivel Nacional, p. 7.

MAYA, Adolfo: "La participación ciudadana y el periodismo público. Retos de la democracia contemporánea." Libro: Comunicación y Política: viejos conflictos, nuevos desafíos.

MARTÍNEZ MIGUELEZ, M. (1999). *La Nueva Ciencia: Su desafío, lógica y método.* México: Trillas.

NOSNIK, Abraham (1991a) El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico, Trillas, México, 1991.
LASWELL, Harold, Propaganda Technique in the World War I

OSORIO ROJAS, Ricardo Arturo, El Cuestionario, Profesor, Magister © Educación

PETER Drucker. Flaherty, John... La esencia de la administración moderna. Ed. Prentice Hall. México 2001

REY, Germán: "Deambular, Entretenerse, Intercambiar: Medios de comunicación y expresiones ciudadanas". Libro: Balsas y Medusas, Visibilidad Comunicativa y Narrativas políticas.

REY, Germán, Deambular, entretenerse, intercambiar: medios de comunicación y expresiones ciudadanas, en educación ciudadana, democracia y participación "Lima, Junio 1998.

UPEL. Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. *Caracas. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Julio de 1998.*

http://www.monografias.com/trabajos16/mentalidades/mentalidades.shtml?monosearch.

Tomado Web. http://www.trabajo.com.mx/caracteristicas_de_un_lider.htm

Tomado de Web. http://definicion.de/informacion/

Tomado de web. http://html.rincondelvago.com/comunicacion_27.html

Tomado de web. http://definicion.de/informacion/

Tomado de: Escuela Colombia http://www.escuelacolombia.org.co

ANEXOS

A continuación se presentaran los resultados de las actividades realizadas durante el Trabajo Investigativo **Análisis de los Procesos de comunicación y participación desarrollados por las madres comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander.**

ANEXO A: BASE DE DATOS

NOMBRES	APELLIDOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EDAD
Ludy Omaira	Carvajal Moran	Diagonal 3ra 2-35 Santa Marta	5686014	41 años
Martha	Rodríguez	Calle 3B- OE-O-2 Margaritas	------	40 años
Carmen Alicia	Quintana Jaimes	Kra 2da 2-84 Buque Arriba	-------	50 años
Rosalba	Gélves Suarez	Kra 3ra OE O-58 Santa Marta(cinco casas)	311-8241686	35 años
María Martha	Flórez	Kra OB 2-62 Santa Marta	315-2032857	45 años
Carmen Alicia	Jaimes	Diagonal 3ra 2-35 Santa Marta	315-6415307	26 años
Luz Estela	Bautista Galvis	Kra 7ª N 11-12 Pasaje Floran(clínica)	315-8423241 301-3513935	42 años
Graciela	Silva Bautista	Calle 5ta transversal 1 3ª 1-04 Margaritas	568-6368	35 años

Rosa Estela	García	Calle 5ta 1-38 Margarita parte baja	568-3795	43 años
Hilda	Bustacara	Kra 2da N 2-54 El Guamo	568-5161	47 años
Nancy	Tarazona	Calle 4ta 3B-03 Margaritas(una cuadra arriba de la escuela Santa Marta)	315.8673965	34 años

ANEXO B: CUESTIONARIO TIPO LIKERT

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Objetivo: Analizar cómo se desarrollan los procesos de comunicación y participación de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, con el fin de fortalecer sus relaciones interpersonales.

1. ¿Usted considera que las formas utilizadas por las Madres Comunitarias en el barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona para entregar la información son?:

Excelente _____

Bueno _____

Aceptable _____

Regular _____

Malo _____

2. ¿Las relaciones amistosas o de compañerismos de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona son?:

Excelente _____

Bueno _____

Aceptable _____

Regular _____

Malo _____

3. ¿El intercambio de información entre las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona es?:

Excelente _____

Bueno _____

Aceptable _____

Regular _____

Malo _____

4. ¿Cuáles son los medios más utilizados para transmitir la información entre las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona?:

Verbal _____

Escrito ____

Perifoneo _____

Teléfono _____

5. ¿Cómo considera el manejo que ASMACO (Asociación de Madres Comunitarias) utiliza para entregar la información a las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona?

Excelente _____

Bueno _____

Aceptable _____

Regular _____

Malo _____

6. ¿Los comentarios que las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona hacen acerca de la información que reciben es?:

Adecuada _____

Aceptable _____

Inadecuada _____

7. ¿la información que reciben las Madres Comunitarias del Municipio de Pamplona en las reuniones que realizan cada 20 días es?:

Oportuna _____

Real _____

Equivocada _____

Pertinente _____

Clara _____

8. ¿Cómo es la participación de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona cuando van a tomar decisiones en pro de la organización?:

Excelente _____

Bueno _____

Aceptable _____

Regular _____

Malo _____

9. ¿Cómo considera las acciones que la líder de las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona utiliza para transmitir la información?:

Excelente _____

Bueno _____

Aceptable _____

Regular _____

Malo _____

10. ¿La información que las Madres Comunitarias del barrio Santa Marta del Municipio de Pamplona reciben acerca de la Asociación de las Madres Comunitarias (ASMACO) es?:

Adecuada _____

Aceptable _____

Inadecuada _____

11. ¿Cuando las Madres Comunitarias del Municipio de Pamplona dan su punto de vista acerca de actividades que realizan como Asociación son?:

Claras _____

Concretas _____

Imprecisas _____

Puntuales _____

12. En la Asociación de Madres Comunitarias del Municipio de Pamplona se expone constantemente información acerca de las acciones que deben realizar. En el transcurso de este proceso suele darse:

Rumores _____

Acuerdos _____

Inconformidades _____

ANEXO C: OBSERVACIÓN DE CAMPO

INFORME MADRES COMUNITARIAS

(Primera Estrategia)

El trabajo que se está realizando con las madres comunitarias del barrio Santa Marta se inicio el pasado 31 de agosto donde se socializó con ellas la propuesta a ejecutar durante todo el semestre, es decir, se les dio a conocer el cronograma de las actividades que se habían planeado para desarrollar con ellas.

Como primer paso se elaboraron unas agendas con el fin de que se mantenga el orden de las fechas de los encuentros que se van a realizar, en una próxima reunión que se llevó a cabo el 7 de septiembre se mostraron las agendas y tuvo aceptación por las madres, incluso una de ellas Luz Estela Bautista Galvis, expreso “ahora si vamos a ser organizadas”.

Sin embargo en la siguiente semana se celebraban los veinte años de las madres comunitarias en Colombia, y en Pamplona el Bienestar Familiar les hizo llegar un acta donde se presentaba la organización de los eventos que se efectuarían para que las madres comunitarias festejaran sus años de fundación. Entre las actividades planeadas se programó un desfile para el 10 de septiembre donde las madres comunitarias del barrio Santa Marta decoraron una carroza haciendo alusión a la creatividad y alegría que las caracteriza. Todas se pusieron de acuerdo para disfrazarse y así demostrar aun tiene corazón y espíritu de niño. Nosotras aprovechamos esta actividad para tomar fotografías y grabarles un video, que mas tarde se lo iríamos a entregar.

Finalmente el 21 de septiembre se hizo la entrega oficial del video y las agendas a cada una de las madres, además se programaron las fechas de las reuniones que se elaboran durante el presente semestre; pero para fijar bien estas fechas se debe redactar un oficio dirigido a la Doctora Mabel Lucia Villamizar (coordinadora del centro zonal N°5 de Pamplona), solicitándole el permiso para que las madres comunitarias del barrio Santa Marta solo trabajen hasta el mediodía, un viernes cada quince días, y tomar las horas de la tarde para trabajar en conjunto ellas y nosotras.

ANEXO C-1 DIARIO DE CAMPO

SEGUNDO INFORME

El pasado viernes 12 de octubre se reunieron en la casa de Nancy Tarazona la presidenta de ASMACO el grupo de madres comunitarias del barrio Santa Marta, a la reunión asistió la presidenta de la cooperativa que le suministra los alimentos tomando todo el tiempo de la reunión para hablarles de política, por tal razón el pedagogo que se llevaba no tuvo ni tiempo ni espacio para la charla.

Sin embargo nuestra compañera Cindy al final de la reunión tomo un momento para hablar con ellas, les preguntó que no les gustaba del grupo y algunas de ellas preguntaron que si nosotras las estudiantes de la universidad de Pamplona también entrabamos en la evaluación y por supuesto que se les dijo que sí.

Las madres contestaron que hacía falta puntualidad, pero también escribieron que no les gustaba como las mandaba la presidenta, que no querían política en los encuentros y que las reuniones no fueran tan largas y preferiblemente cada quince días. Esta pregunta se formuló con el fin de ver cómo están desempeñando sus funciones en cuanto al trabajo en equipo.

El próximo 26 de octubre se realizará el siguiente tema para ello contamos con un video (película) que trae consigo el trabajo en equipo, además de contar con el video que se realizó con ellas cuando estaban construyendo la carrosa para la celebración de 20 años.

ANEXO C-2 DIARIO DE CAMPO

MADRES COMUNITARIAS DEL BARRIO SANTA MARTA

PAMPLONA (NORTE DE SANTANDER).

Las madres comunitarias del barrio Santa Marta son un grupo de trece mujeres que oscilan entre los 20 y 50 años, se les conoce como las jardineras comunitarias y en sus hogares ellas reciben un promedio de 12 a 14 niños en un horario que empieza a las 8 de la mañana y termina a las 4 de la tarde de lunes a viernes y algunas lo hacen hasta el día sábado dándoles desayuno, medias mañanas, almuerzo y medias tardes, los alimentos se los suministra el Bienestar Familiar quien les hace llegar un mercado y el gobierno las subsidia con un aporte financiero de $183000 mensuales, sin embargo buscan ser reconocidas como una organización vigente y por ello están vinculadas a ASMACO (asociación de madres comunitarias).

Se reúnen cada 20 días en las horas de la tarde y la fecha preferiblemente debe ser un viernes, este día a los niños los recogen al mediodía, los lugares de encuentro se alternan pues se sortean las casas en las que se pueden reunir, allí hablan de la programación de las actividades del mes, las cuales cambias según las prioridades de cada hogar infantil; pocas veces llegan a un acuerdo porque los niveles de pedagogía varían constantemente también realizan tertulias de cualquier acontecimiento o chisme de la ciudad, por ende todos los puntos que se exponen en las reuniones quedan sueltos,

nadie le da final a la temática, su comunicación se torna confusa durante los encuentros que realizan, varias de ellas toman la palabra al mismo tiempo y no se entiende la información que quieren transmitir.

Los subgrupos es otro factor distintivo en las madres comunitarias en ellas se diferencias cinco como son:

- **LAS CALLADAS**

Son aquellas que solo asisten al grupo por un compromiso laboral sin manifestar opinión alguna en los temas que se llevan a cabo. Pero por fuera de las reuniones desatan rumores acerca de dichos temas.

- **LAS TEMPERAMENTALES**

Quienes quieren llevar las riendas del grupo y las conversaciones sin importarles sin están equivocadas y puedan perjudicar a sus compañeras.

- **LAS SUMISAS**

Se limitan aceptar las decisiones que se tomen, no tienen roses con nadie y para ellas la asociación es excelente.

- **LAS CHISTOSAS**

Todo el tiempo hacen comentarios que generan risas y distracción en sus compañeras es este su único mecanismo de participación, llamar la atención por “alegres”.

- **HABLADORAS (QUE HABLAN TODO EL TIEMPO)**

Durante la reunión se dedican a “murmurar” temas ajenos a las temáticas que se trataran en el día y no asimilan la poca información que aquí se transmite

Sin embargo manejan roles representativos dentro del grupo cuentan con una presidenta la señora Ludy Omaira Carvajal más conocida como Omaira

quien es nueva en el grupo y poco habla durante la reunión solo transmite la información básica, la que le hace llegar el bienestar u otra entidad. Como ente representativo de las madres comunitarias debe durar un año en el cargo y tan solo con dos meses de estar en el ha presentado roses con la mayoría de sus compañeras. Una tesorera que es Nancy Tarazona más conocida como la chata ella además de llevar el orden financiero del grupo lidera varios proyectos que le generen beneficios a la asociación y presenta seguridad en cuanto a los temas concernientes a las madres comunitarias del Barrio Santa Marta y ASMACO.

Y por último la secretaria luz Stela bautista ella maneja información pero siempre vive pendiente a las decisiones de Nancy y la apoya en todo.

En definitiva, las madres comunitarias del barrio Santa Marta son muy radicales en su posición y en su mayoría solo desean mejorar la forma de hacer llegar los mensajes, sin embargo esperan que pase el tiempo y se cumpla el año de Omaira en el cargo, pues es imponente y no tiene en cuenta la opinión de las demás para tomar las decisiones.

Por lo tanto las madres comunitarias no se sienten satisfechas con la presidenta electa, y es por eso que durante la aplicación de las encuestas afirmaban que se dejaron llevar por que casi no la conocían, pero que estaban arrepentidas y les tocaba cumplir el reglamento y esperar.

ANEXO D: HISTORIA DE VIDA

NANCY TARAZONA VILLAMIZAR.

"Organicémonos y miremos" esta es la labor que Nancy como madre comunitaria y presidenta de la asociación quiere y busca cumplir con las madres en Santa Marta y en la ciudad de Pamplona.

Ingresa a la asociación el 8 de febrero de 1993. Primero tuvo que hacer un curso de una semana en la que conocería las labores a realizar como madre comunitaria, de qué forma atender a los niños, que comida darles, cuáles los horarios de atención, entre otras.

Sin embargo y siendo novata –como ella misma dice – empezó a defenderse de inspectores que venían por parte del instituto de bienestar familiar, y que sin ningún reparo las trataba mal, a tal punto, que las madres compañeras empiezan a ver en ella una líder, una mujer que viviendo los mismos problemas propone ideas para mejorar su calidad laboral.

Pasados tres años, Nancy es invitada a una reunión en la que se buscaba organizar las madres comunitarias, sea como sindicato, como asociación, en fin, buscaban lideres para poder organizarse. Este proyecto en cabeza de Elizabeth Barriga una mujer cuyo propósito en ese entonces era buscar que a las madres no se les desvalorizará, y que se aprovecharan de ellas.

Pero con el paso del tiempo y con amenazas y hasta asesinatos este proyecto se derrumba, pero "Chata" (como la llaman sus compañeras) con la misma ideología de doña Elizabeth, sigue en la búsqueda de defender a las madres comunitarias.

Hoy día como presidenta de ASMACO sus principales enfoques son:

- Establecer legalmente la asociación.
- Conocer los beneficios que tienen como asociación.
- Mejorar las condiciones laborales.
- Que las madres no dependan solo de la beca.

En Santa Marta Nancy es vista como la líder, pero en la estructura de la asociación debe haber una representante legal y ella asegura que esa labor no le gusta, que colabora y apoya a la líder del barrio pero nada mas, sin embargo, las madres del barrio ven ella la única líder, a tal punto que si Nancy dice negro ellas también lo dicen aunque sea blanco.

Esa credibilidad se la ha ganado gracias a su forma de ser y a su temperamento, es una mujer "que lucha por nosotras las madres, nos entiende, ella si sirve" asegura Luz Estela una compañera suya.

Ella misma dice que uno de los factores que a veces le sirve y otras no tanto es su temperamento "yo soy peliona, cuando tengo que hablar lo hago, no me dejo de nadie" para llegar al lugar en el que esta, ha tenido que discutir con directores departamentales, locales, con otras lideres, pero buscando siempre el bien común de las madres en Pamplona.

Una de las anécdotas que comenta con bastante orgullo es una vez que con la directora departamental discutieron en una reunión con las madres líderes, allí la primera le hizo un comentario según Nancy ofensivo y que ésta le contesta: "que ella por mas madre que sea también es mujer y que si quiere pueden arreglar las cosas afuera".

Precisamente acciones como esta ha hecho que Nancy demuestre que como persona merece respeto y que por las madres comunitarias busca

proyectar lo mismo; su carácter le ha dado el poder de hablar por las madres, de sostenerse en lo que quiere, de llegar hasta el final por lograr lo que quiere.

En conclusión su labor esta –como ella misma lo dice – en organizar a las madres, en buscar el bien común y en no dar marcha atrás para estructurarse legal, laboralmente y que las madres se eduquen y puedan buscar mejores condiciones de vida.

ANEXO E: REGISTRO FOTOGRÀFICO

Fuente: Cindy, Margarita y María.

De izquierda a derecha: Jenny, Martha y Graciela, Madres Comunitarias del barrio Santa Marta

Celebración de los 23 años del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

La Asociación de madres comunitarias del barrio Santa Marta, participó con un mensaje alusivo a la niñez de Pamplona.

Las 15 madres reunidas en la casa de Omaira (líder del grupo) conversando sobre las actividades que se van a ejecutar durante el mes.

Cada madre tiene una agenda que se les entrego para que escriban todas las actividades que van hacer durante el mes.