

UNIVERSIDAD SIGLO 21



LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

“La comunicación: un agente innovador de la salud”

Nicolás Badra Beltramo

2017

Este trabajo final de graduación es el final de mi paso por la universidad, pero es el inicio de una nueva etapa, por lo tanto quiero agradecer...

A **mi familia**, por el apoyo y su ejemplo.

A **mi novia y mis amigos** por estar en todos los momentos en mi carrera apoyándome.

A cada uno de **los profesores** que me formaron tanto académicamente y como persona.

A la **Fundación Aprender a Ser- Hacer** por abrirme las puertas del establecimiento, dejarme total libertad para realizar este Trabajo Final de Graduación y dejarme formar parte de esta fundación.

Proyecto de Aplicación Psicológica

Taller Psicoeducativo

Nicolás Badra Beltramo

Resumen

En la década del 70, son los primeros registros sobre estudios en la comunicación, por lo tanto es considerada un área muy nueva. Esto sucede por los cambios que fueron sucediendo en la concepción sobre las personas dentro de las instituciones, ya que al comienzo era mecanicista hasta ir llegando a ser más humana. La comunicación puede ser considerada externa o interna, aunque la que se abordara en este trabajo es esta última. Es de suma importancia abordar esta temática ya que ayuda a mantener un buen clima laboral, que todas las personas que pertenecen a una institución compartan la información, que se logren los objetivos, que no se superpongan tareas, entre otras.

Este trabajo tiene la característica de ser abordado a través de una investigación de tipo exploratorio- descriptivo en donde se utilizaron diferentes instrumentos (análisis de documentos, entrevistas, cuestionarios y también la observación) para lograr un análisis de datos tanto cuantitativo como cualitativo. Se obtuvieron diferentes problemáticas para ser abordadas desde la psicología organizacional, aunque por el momento institucional se decide trabajar sobre la comunicación interna.

Debido a la realidad a la que nos hemos aproximado a través de los diferentes instrumentos, se propone el abordaje de un Proyecto de Aplicación Psicológica, desarrollando un Taller Psicoeducativo como dispositivo.

Palabras claves: “Psicología Organizacional”, “Comunicación interna”, “Taller Psicoeducativo”.

Summary

In the 70's, they are the first records on studies in communication, therefore it is considered a very new area. This happens by the changes that were happening in the conception about the people within the institutions, and at the beginning was mechanistic until becoming more human. The communication can be considered external or internal, although the one that will be approached in this work is the latter. It is extremely important to address this issue as it helps to maintain a good working environment, that all the people who belong to an institution share the information, that the objectives are achieved, that they do not overlap tasks, among others.

This work has the characteristic of being approached through exploratory-descriptive research in which different instruments (document analysis, interviews, questionnaires and also observation) were used to achieve both quantitative and qualitative data analysis. Different problems were obtained to be approached from the organizational psychology, although for the institutional moment it is decided to work on the internal communication.

Due to the reality to which we have approached through the different instruments, it is proposed to approach a Project of Psychological Application, developing a Psychoeducational Workshop as a device.

Key words: "Organizational Psychology", "Internal Communication", "Psychoeducational Workshop".

INDICE

| | |
|----------------------------|----|
| INTRODUCCION | 7 |
| JUSTIFICACION | 9 |
| ANTECEDENTES | 10 |
| OBJETIVOS GENERALES | 12 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS | 13 |
| MARCO TEORICO | 14 |
| RELEVAMIENTO INSTITUCIONAL | 28 |
| METODOLOGIA | 31 |
| ANALISIS FODA | 46 |
| PROPUESTA ESTRATEGICA | 48 |
| DIAGRAMA DE GANT | 60 |
| EVALUACION DE IMPACTO | 61 |
| CONCLUSIONES | 67 |
| BIBLIOGRAFIA | 68 |
| ANEXO | 70 |

INTRODUCCION

Montserrat López Piña (2016) cita a Anthony Robbins (1999) cuando dice: “La forma en que nos comunicamos con otros y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas.”

Según Scheinsohn (1998), la comunicación es una de las actividades más habituales y que con más frecuencia realizan las personas. De acuerdo a varios estudios, una persona ocupa el 70% de sus horas en acciones relacionadas a la comunicación, ya sea hablando, escuchando, leyendo o escribiendo.

Debido a los grandes avances tecnológicos, la globalización y las nuevas problemáticas, es de suma importancia que se aborde la comunicación, ya que se deben cumplir los objetivos tanto de las instituciones como de las personas. Otro de los obstáculos que se le presenta a la comunicación es la percepción del mensaje. Esto pasa porque el mensaje enviado por el emisor no llega idénticamente al receptor. (Scheinsohn, 1998)

Este trabajo final de grado se aborda a través de un método de investigación de tipo exploratorio descriptiva en la Fundación Aprender a Ser-Hacer con el fin de obtener la Licenciatura en Psicología en la Universidad Siglo 21. Aquí se utiliza un análisis de datos tanto cualitativo como cuantitativo. Estos datos se obtuvieron a través de los siguientes instrumentos: análisis de documentos, entrevistas, cuestionarios y también la observación. Se realizó un relevamiento, el cual permitió el conocimiento de algunas problemáticas las cuales son abordables desde la psicología organizacional.

Para poder desarrollar este trabajo final de graduación, se toman aportes de diferentes autores como: Montero (2003), Vieytes (2004), Sampieri (2006), Scheinsohn (1998), Capriotti (2014), entre otros.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación es un campo que tiene pocos años de desarrollo, ya que se considera como inicio de sus estudios los años Setenta. Durante estos años se realizaron las primeras publicaciones, con mucho esfuerzo para que progrese dicho campo. Este a su vez busca estudiar la manera en que se desenvuelve dentro de la institución la comunicación interna. (Andrade, 2005)

Dentro de la Fundación Aprender a Ser-Hacer, luego de un análisis mediante observaciones, entrevistas y encuestas, se determina que es de suma importancia abordar la comunicación interna para el mejor funcionamiento de la misma. De mejorarla, se lograría cumplir los objetivos institucionales, sin superponerse las actividades de los integrantes, teniendo como resultado también una mejora en el clima laboral y mejor flujo de comunicación, todo esto debido a que la información estará mejor distribuida.

ANTECEDENTES

Se muestran los siguientes antecedentes para poder tener un sustento de que existieron trabajos anteriores sobre la comunicación en instituciones. El primero de ellos es:

1. Johnny Alejandro Agudelo Calle, Kelly Manosalva Fajardo, Edilson Bustamante, Andrea Franco Franco (2014); Comunicación organizacional en instituciones de salud de Medellín – Colombia; Dialnet; Medellín;

Es un estudio de análisis de datos cualitativo y exploratorio que fue realizado en el año 2014, intentando comprender la función que poseen las áreas de comunicación en las organizaciones sanitarias de Medellín. Lo que se puede decir a partir de los datos obtenidos en la investigación, es que la relación entre comunicación y salud en las organizaciones sanitarias de Medellín esta recién en los primeros años de formación. Esto se debe a que los equipos de comunicación no cuentan con la experiencia suficiente en organizaciones de salud, como así tampoco las propias instituciones priorizan este conocimiento para trabajar allí. También se menciona la importancia que tiene la comunicación externa en las estrategias a plantear, en la imagen y en la relación con el mundo externo.

El segundo trabajo como antecedentes que se nombrara es:

2. Arras Vota, A.M. et ad. (2008): "Comunicación y cambio organizacional", Revista Latina de Comunicación Social. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna.

Se tiene en cuenta a la comunicación como un aspecto muy importante en las organizaciones, ya que se ponen en juego diferentes experiencias y vivencias de las personas, para que ellas puedan coordinar acciones, establecer acuerdos, compromisos y

estén activo en el andar de la organización. El fin de esta investigación es poder analizar a través de las circulares abiertas en forma de cartel, la influencia que tienen las comunicaciones como estrategias de poder en el cambio organizacional.

Y por último, el tercer trabajo que se ubicara como antecédete es el siguiente:

- 3 . Alejandra María Gordillo.(Junio – agosto 2015)Argentina; INGENIERÍA EN COMUNICACIÓN SOCIAL; RAZÓN Y PALABRA Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación

En este trabajo se intenta desarrollar lo más relevante de la comunicación en el interior de las organizaciones. También se valora la forma en que se gestiona la misma, para así de esta manera crear identidad y valores compartidos entre las personas que forman parte de alguna institución.

OBJETIVOS GENERALES

- Mejorar la calidad de la comunicación en los profesionales de la Fundación Aprender a Ser-Hacer a través de talleres psicoeducativos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Inducir a la reflexión sobre la modalidad y funcionamiento de la comunicación operante en la institución.
- Delimitar las asimetrías implícitas en los roles de los integrantes de la “Fundación aprender a ser-hacer” y sus modalidades de comunicación.
- Analizar a naturaleza de la comunicación verbal- pre verbal y su impacto en los interlocutores.
- Optimizar los canales formales e informales de comunicación.

MARCO TEÓRICO

Fundaciones

Las diferentes transformaciones en el aspecto social, económico y cultural a nivel mundial han dado como resultado diferentes tipos de necesidades, que a su vez, marcaron la urgencia de un cambio para lograr resultados distintos. Para ello, ya hace varios años se habla con bastante frecuencia sobre las ONGS o Fundaciones. (Fundaciones y ONG´s, 2016)

Para el comienzo del marco teórico, es importante que se defina y se diferencie que es una ONG y que es una fundación. Esto es necesario, porque ambos términos se prestan a cierta confusión, ya que se considera que ambas son entidades sin fines de lucro y tienen en común su misión que es luchar por causas humanitarias y sociales. La misión recién mencionada se define en base al interés que ellos tengan o también cuya superación sea de mayor relevancia. Otras de las cosas que comparten es que trabajan en ellas personal voluntario y personas que están contratadas. (Fundaciones y ONG´s, 2016)

Para lograr entonces una diferenciación, se comienza por **ONG**, perteneciendo su nombre a Organizaciones No Gubernamentales. Estas son entidades privadas, que tienen objetivos humanitarios y sociales claramente definidos en sus Estatutos, aunque están creadas y gobernadas independientemente de los organismos públicos. (Fundaciones y ONG´s, 2016)

Además de las características mencionadas se destaca su influencia a nivel global, ya que colaboran diferentes organismos nacionales e internacionales para poder solucionar inconvenientes tanto a nivel regional, nacional o internacional. Con respecto a la financiación de las ONGS, proviene desde diferentes fuentes, como pueden ser subvenciones y concursos de organismos públicos; en menor medida, de entidades privadas, socios y particulares, entre otros. (Fundaciones y ONG´s, 2016)

En tanto a las **fundaciones**, según el artículo 193 del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación: "*Son personas jurídicas que se constituyen con una finalidad de bien común, sin propósito de lucro, mediante el aporte patrimonial de una o más personas, destinado a hacer posibles sus fines.*" (p.44)

También se hace referencia a su cercanía en relación con las ONGS, ya que son un tipo de entidades no gubernamentales, pero se diferencia al tener una definición jurídica distinta y una financiación que viene de la persona fundadora. La misma es conocida también como patrón/a, y es quien decide las líneas de actuación de la fundación. Para profundizar sobre la financiación de las fundaciones, es menester entender que se mantienen debido a que obtiene rentas que son producidas por su propio patrimonio, así como aportaciones, legados y donaciones de diferentes socios.

Para ampliar la definición de fundación, se acude a la propuesta por la Asociación Española de Fundaciones (Fundaciones y ONG's, 2016), la cual nos dice que es una entidad sin ánimos de lucro, que por la intención de sus creadores o fundadores tiene afectado su patrimonio, con el fin de interés general y que sus beneficiarios son colectividades genéricas de personas. (Fundaciones y ONG's, 2016)

Las fundaciones son creadas por una persona o un grupo de personas que con su aporte de dinero o patrimonio inicial (capital fundacional), es destinado para que se logren cumplir los objetivos de la misma. Estas personas fundadoras, seleccionan, como mínimo a tres miembros, que serán por así decirlo el "gobierno" o los "representantes" de la fundación. Estas personas tomarán en cuenta acuerdos y términos que ya están establecidos en el Estatuto. (Las Fundaciones: Características y Trámites de Constitución, 2016)

Con respecto al buen actuar de la voluntad fundacional, las fundaciones privadas en nuestro país están reguladas por el Protectorado. Éste regula el ejercicio adecuado del

derecho de la fundación y por la legalidad tanto de la constitución como el funcionamiento de este tipo de instituciones.

“La regulación fundamental de las fundaciones viene recogido en dos leyes

1. *Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones (BOE 27.12.2002)*
2. *Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo (BOE 24.12.2002).”* (Las Fundaciones: Características y Trámites de Constitución, 2016)

Para que se funde y que se logre inscribir una fundación, hay que seguir diferentes pasos y tomar en cuenta requisitos que se deben cumplir en el Registro de fundaciones del Ministerio de Educación y Ciencia, los cuales son:

1.- Certificado de denominación

“La Ley exige que en los Estatutos conste la denominación de la fundación, que no podrá coincidir o asemejarse, de manera que pueda crear confusión con ninguna otra previamente inscrita en los Registros de Fundaciones.” (Las Fundaciones: Características y Trámites de Constitución, 2016)

El artículo 5 de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones amplía un poco más el sobre este tema.

2.- Elaboración de estatutos

En los estatutos de la fundación se debe contar con cierta información que es de suma importancia. Entre las que no pueden faltar están la denominación de la entidad, los objetivos fundacionales, el domicilio, las reglas básicas y también disposiciones o condiciones lícitas que deben cumplirse.

Cualquier requerimiento que este establecido en los Estatutos de la fundación debe coincidir con la ley, deben estar bajo los requisitos establecidos por la ésta. (Las Fundaciones: Características y Trames de Constitución, 2016)

3.- Aportación de la dotación

“La dotación, que podrá consistir en bienes y derechos de cualquier clase, ha de ser adecuada y suficiente para el cumplimiento de los fines fundacionales. Se presumirá suficiente la dotación cuyo valor económico alcance los 30000 euros.” (Las Fundaciones: Características y Trames de Constitución, 2016)

En este apartado se resalta que *“En uno y otro caso, deberá acreditarse o garantizarse la realidad de las aportaciones ante el notario autorizante, en los términos que reglamentariamente se establezcan.”* (Las Fundaciones: Características y Trames de Constitución, 2016)

4.- Otorgamiento de escritura pública

“La escritura de constitución de una fundación deberá contener, al menos, los siguientes extremos:

- *El nombre, apellidos, edad y estado civil del fundador o fundadores, si son personas físicas, y su denominación o razón social, si son personas jurídicas, y, en ambos casos, su nacionalidad y domicilio y número de identificación fiscal.*
- *La voluntad de constituir una fundación.*
- *La dotación, su valoración y la forma y realidad de su aportación.*
- *Los Estatutos de la fundación.*

La identificación de las personas que integran el Patronato, así como su aceptación si se efectúa en el momento fundacional.” (Las Fundaciones: Características y Trames de Constitución, 2016)

5.- Liquidación del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados

“La escritura pública debe presentarse a liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados en las oficinas de Hacienda de la correspondiente Comunidad Autónoma.” (Las Fundaciones: Características y Trámites de Constitución, 2016)

6.- Informe del protectorado

Para poder proceder a la primera inscripción de la fundación en el Registro, resulta necesario, de acuerdo con el artículo 35 de Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones y el 7.2 del Real Decreto 384/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Fundaciones de Competencia Estatal, el informe preceptivo y vinculante del Protectorado correspondiente sobre la idoneidad de los fines de la fundación y la suficiencia de la dotación.

7.- Presentación en el registro de fundaciones

“La escritura de constitución y los demás documentos señalados anteriormente deberán presentarse para su inscripción en el Registro de Fundaciones, antes de seis meses desde el otorgamiento de la misma.

Transcurridos seis meses desde el otorgamiento de la escritura pública fundacional sin que los patronos hubiesen instado la inscripción en el correspondiente Registro de Fundaciones, el Protectorado procederá a cesar a los patronos, quienes responderán solidariamente de las obligaciones contraídas en nombre de la fundación y por los perjuicios que ocasione la falta de inscripción. Asimismo, el Protectorado procederá a nombrar nuevos patronos, previa autorización judicial, que asumirán la obligación de inscribir la fundación en el correspondiente Registro de Fundaciones.

Una vez inscrita, la fundación adquiere personalidad jurídica.” (Las Fundaciones: Características y Trámites de Constitución, 2016).

Comunicación

Según (Scheinsohn, 1998): “En su concepción más simple, se denomina **comunicación** al proceso que se configura a partir de la transmisión de información de una o varias personas a otra u otras distintas”. (pág. 57).

Nuestra experiencia cotidiana nos muestra que establecer una óptima comunicación, resulta muchas veces muy complicado. Entonces la pregunta que nos hacemos es ¿por qué algo tan básico o elemental se vuelve tan complicado? (Scheinsohn, 1998).

Generar una buena comunicación hace que nos entendamos entre las personas y podamos relacionarnos. En el momento en el que hay un desfasaje en la comunicación es cuando comienzan a descubrirse los conflictos, ya que, cada uno entenderá algo distinto al otro. (Scheinsohn, 1998).

No solo está el conflicto en el que emite la información sino también en quienes la reciben. Estas personas también pueden llegar a interpretar otro significado de lo que se está tratando de transmitir. Con esto se quiere explicar que la comprensión es la prueba más importante sobre el buen resultado del acto comunicacional. Cabe aclarar que los mensajes tienen la característica de ser transmisibles, pero su significado lo imponen los actores comunicantes. Cuando nos comunicamos damos por sentado de que tanto el que emite el mensaje como el que lo reciben comparten el mismo significado de las palabras. Relacionado a esto confiamos en que lo que quisimos explicar fue comprendido por la otra persona. (Scheinsohn, 1998).

En cuanto a los significados, se considera que son dinámicos, ya que se van transformando a lo largo del tiempo, es decir, no pueden ser fijados para siempre. Entonces se debe tener una tolerancia a la ambigüedad de los significados y más en las palabras que lo son por su propia naturaleza. (Scheinson, 1998).

Si se tiene en cuenta la ambigüedad intrínseca que tienen muchas palabras y además de esto debemos analizar o descifrar el significado que se le está dando a cada una de ellas, se deberá tener mucha concentración a muchas particularidades de quien está intentando comunicar como puede ser: Su tono de voz, los gestos, las expresiones de su rostro y el “lenguaje oculto” de todo su cuerpo. Estas cualidades, por lo tanto comunican igual o en mayor medida que las palabras. (Scheinson, 1998).

Más allá de que las palabras tienen muchos y variados significados, son las personas quienes modifican los sentidos de las palabras. Es por esto que para que se realice una óptima comunicación, se debe dirigir hacia las personas y no sobre las palabras. (Scheinson, 1998).

El estudio de la comunicación se abordada por diferentes ciencias una vez finalizada la Primera Guerra Mundial (1918). Es por esto que se observan diferentes modelos de comunicación, los cuales le dan cierta impronta de acuerdo a la ciencia por la que fue estudiada. (Scheinson, 1998). Al referirnos a modelos de comunicación, se toman como un auxiliar que logra explicar el proceso de la comunicación. Siempre teniendo en cuenta la perspectiva desde la que se observa. (Scheinson, 1998). Estos modelos se modifican y complejizan a medida que pasa el tiempo. En los comienzos se caracterizan por ser simples lineales, también conocidos como estímulo- respuesta o “modelos cerbatana” (Scheinson, 1998).



Ya es en la década del '40, que comienzan a aparecer los primeros aportes teóricos de Laswel, quien establece que está incompleto el proceso de la comunicación solamente con el estímulo y la respuesta. Él interpreta que existe un factor que se encuentra entre ellos que modifica el mensaje. Es importante el aporte, porque se empieza a tener en cuenta a las personas involucradas dentro del proceso comunicacional y de esta forma se complejiza un poco este proceso. Se considera que las personas pueden modificar los mensajes. (Sheinsohn ,1998).

Este modelo hace referencia a quien es el emisor del mensaje, que es el mensaje que se trasmite, cual es el canal que se utiliza para la transmisión del mensaje, a quien se lo envía y el impacto que éste genera en el receptor.

A modo de conclusión, vale citar a Sheinsohn (1998) *“Un sujeto (emisor) envía un estímulo (mensaje) a través de un medio (canal) hacia otro sujeto (receptor) del cual obtendrá una respuesta determinada (efecto)”*. (p.61)

Sin diferencia cronológica prácticamente, aparece el “modelo matemático de la información” que fue fundado por Claude Shannon (1949). Éste intenta dar soluciones a las preguntas planteadas por el estudio de la comunicación mediante la implementación de las ciencias exactas. Aquí se pone énfasis en la efectividad de la transferencia del

mensaje, por esto se intenta optimizar todas las partes que forman al proceso de comunicación. Según Sheinsohn(1998) los componentes que aplica a su modelo son:

* Ruido: es un elemento que puede dificultar la comunicación. Existen diferentes tipos relacionados con el ámbito psicosocial, como pueden ser ciertos aspectos, conocimientos y códigos. De esta forma si no coinciden estos aspectos entre el emisor y el receptor, surge una deficiencia en la comunicación. Aquí interfieren aspectos como ideológicos, políticos, religiosos, morales, socioeconómicos, educacionales, culturales entre otros.

* Canal: está relacionado a como se transfieren las señales codificadas por el emisor hasta el receptor.

* Retroalimentación o feed-back: es la información que recibe el emisor, luego de haber sido enviada por él, pero ya modificada como resultado de los efectos producidos por factores como el receptor y el medio ambiente.

Es aquí un momento clave, debido a que este modelo era considerado lineal ampliado y optimizado. Por lo tanto la investigación tiene muchos aportes y aparecen diferentes miradas y puntos de vistas marginales que no dan el visto bueno a las teorías de comunicación aceptadas hasta entonces. Genera esto una ruptura en el estudio de las ciencias de la comunicación. (Sheinsohn ,1998).

Una de las personas considerada representativa de estas posturas marginales es Marshall McLuhan, quien utiliza teorías expuestas en los modelos de la Mass Communication Research. Más allá de que se reconoce que estos modelos realizan aportes a la evolución de la teoría de la comunicación, no pueden ser incorporados a la problemática de la comunicación corporativa, ya le da mucha importancia al emisor sobre el receptor. (Sheinsohn ,1998). Esto pasa porque se considera que éste último cumple un

rol pasivo, mientras que el emisor plantea cuando inicia el proceso de comunicación, quien elabora y emite el mensaje, agregando el canal por el que se efectuara. De esta manera se da por sentado que el mensaje que fue emitido, llego al receptor tal cual se envió.

Sobre el feed-back, se considera que es la aptitud de cambiar al emisor en receptor, colocando al nuevo receptor (ex emisor) en el rol pasivo. Esto sucede porque se considera que el receptor es creativo y debe tener un rol principal en la construcción del mensaje, ya que lo modela a través de la percepción, de su experiencia y sus capacidades. (Sheinsohn ,1998). De esta forma se entiende que el receptor no recibe el mensaje tal cual como se envió, debido a que lo interpreta le da un sentido porque construye su mensaje de acuerdo a factores que están influenciando. Entonces un mensaje no termina de construirse hasta que este receptor haya logrado interpretarlo y establecerle un sentido. Demostrando de esta manera que el significado del mensaje no es el que estableció el emisor.

Es así que se remarca la importancia de la interacción entre los actores del proceso comunicacional, demostrando que los objetivos no se definen a priori, debido a que se van construyendo durante la propia interacción alejándonos de aquellos modelos lineales y mecanicistas que se nombran anteriormente . Es importante marcar que el emisor y el receptor, están influenciados por múltiples factores durante el proceso comunicacional, por lo tanto hay que tener en cuenta esto.

Aparece un grupo conformado por Gregory Bateson, Paul Watzlawick y Don Jackson, que inicia grandes aportes al estudio de la comunicación. Están influenciados por la pragmática de la comunicación humana, dejando abordar las diferentes problemáticas comunicacionales corporativas desde las distintas complejidades que

influyen en este proceso. (Sheinsohn ,1998). Es aquí que se puede explicar que se necesita dar una vuelta a la evolución comunicacional, dándole inicio a un trabajo donde se relacione a la empresa con un organismo vivo inteligente, una persona. (Sheinsohn ,1998).

El modelo publicado por Shannon en 1948, proponía explicar el proceso por el cual se transfería información, con la finalidad de optimizar el intercambio, intentando transferir la mayor cantidad de información, con la menor cantidad de interferencias y una óptima economía de tiempo y energía. (Sheinsohn ,1998).

El Sistema general de Comunicación(Shannon-Weaver, 1949) se caracteriza por su simplicidad y por no tener en cuenta diferentes factores que están vinculados al proceso de comunicación humana. Para profundizar esta no contemplación de variables que están involucradas en el proceso de comunicación, se puede nombrar el código con el que se intercambian mensajes, la cual afecta en el momento de la comprensión del mismo. Al hablar de código, se entiende por aquello que establece un vínculo entre un elemento cualquiera que sea y un fenómeno que se le asigna. (Sheinsohn ,1998).

Esta situación, no se podría solucionar aunque todas las personas que forman parte de la comunicación, manejen el mismo código. Esto pasa porque dos personas podrían manejar el mismo código (por ejemplo, un idioma), y podrían no comprenderse entre ellos porque un concepto puede tener variados significados. Opuesto a esta situación, podrían no compartir el mismo código y poder lograr un proceso de comunicación óptimo, es decir, donde se puedan entender. (Sheinsohn ,1998).

Este esquema comunicacional, supera al anteriormente nombrado, ya que incorpora variables que no estaban contempladas, como el valor del código en la situación

comunicacional. Ésta se refiere a que la persona que recibe el mensaje sea capaz de interpretar el valor del mensaje, para que se pueda establecer una buena comunicación. (Sheinsohn ,1998). Un mismo mensaje que se envía por la misma persona puede ser percibida de diferentes maneras por otras. Se agrega la importancia que tiene el significado que cada individuo le puede poner al mensaje.

Otra de las variables que agrega es el rumor o ruido, que puede obstaculizar la transferencia óptima del mensaje. No obstante, este proceso sigue siendo de carácter unidireccional o en el mayor de los casos bidireccional considerando a la reacción del destinatario como mensaje. (Sheinsohn ,1998). Más allá de los avances en este esquema, los procesos comunicacionales entre las personas son aún más complejos, debido a que los mensajes no llegan a destino sin modificaciones. Esto pasa porque están influenciados por múltiples factores, que pueden ser sociales, culturales, situacionales, económicos, políticos, etc. (Sheinsohn ,1998).

Costa plantea un enfoque comunicacional mucho más complejo con respecto a los anteriormente nombrados. Esto sucede porque considera que está influenciado por muchos factores. De esta forma se estaría alejando en gran medida de los procesos comunicacionales lineales o que no tenían en cuenta atributos que influyen en el mismo. Costa (1992). Es por ello que este proceso centra sus bases en diferentes tipos de variables que intervienen tanto en el emisor y en el receptor. Costa (1992)

* Culturales: Modelos culturales donde se tienen en cuenta de emisor/receptor, también corrientes sociales; asimismo modas y tendencias.

* Intelectuales: Se pone énfasis en el Interés personal, también orientación vocacional, formación cultural, igualmente en aptitud intelectual ante el fenómeno (técnica, científica, estética, ingenua, etc.)

* Psicológicos: Le interesan aspectos como la atención; predisposición al contacto comunicacional; también la necesidad de la información; así mismo aptitudes físicas (por caso, algún impedimento visual por parte del receptor); experiencias previas.

* Funcionales: Análisis de las condiciones de producción de la imagen, características de la misma (calidad, dimensiones, perspectiva de la toma, relevancia del ángulo elegido, etc.); situación en la que ocurra el contacto con esa fotografía Si esto ocurre con algo tan simple como una imagen fotográfica, que guarda con el objeto que representa una clara relación iconográfica, considérese cuánto más complejo es la interpretación de algo más abstracto como un nombre propio, una frase, o un dibujo figurativo, como el caso de los elementos de identificación de una empresa (su nombre, su eslogan, su isologo).

La comprensión de estas señales y la interpretación más o menos adecuada por parte de los públicos a los que se dirigen los mensajes, estará en relación directa con la pertinencia y adecuación de la comunicación corporativa. Es por eso que Costa (1992) plantea que “el valor de inteligibilidad del discurso que el observador dirige al lector, dependerá de cómo aquel ha-ya elaborado la comunicación” (p. 40).

Es de suma relevancia analizar de manera más detallada todos los factores intervinientes dentro del proceso de comunicación. Esto se refiere a considerarlo de manera compleja y no simple- lineal.

Comunicación interna

Debido a que el concepto comunicación tiene pocos años en grado de prioridad dentro de las prácticas institucionales, siempre se han generado conflictos como resultado de malas prácticas comunicacionales. Más nuevo aun, es el término de comunicación interna que tiene que estar en un buen funcionamiento y debe ser conocida por los integrantes de la institución para que no haya inconvenientes. Según Paul Capriotti “debe ser entendida como una filosofía” (Paul Capriotti, 2014). La comunicación interna ha ido modificando su sentido, según Paul Capriotti (2014) *“en primer lugar se encuentra a la comunicación interna como la información que los directivos quieren dar a los empleados. No hay participación - comunicación unidireccional -. Y a pesar de las nuevas teorías, esta manera de entender a la comunicación interna es la que prevalece en las organizaciones con el uso de boletines informativos.”* (Paul Capriotti, 2014).

Es aquí que la comunicación es una indicación, donde no se observa ningún tipo de intercambio de información entre los integrantes de diferentes niveles de la organización. No incentivando la participación de los subordinados. También tomando los conceptos de Paul Capriotti *“El segundo concepto de comunicación organizacional está ligado a una manera más participativa. Se necesita de la organización para la organización. Este cambio genera una comunicación bidireccional, donde los puntos de vista, las sugerencias y opiniones de los colaboradores, son tomados en cuenta.”* (Paul Capriotti, 2014). De esta manera se ve un intercambio de información entre los integrantes de la institución. Pudiendo hacer que exista la participación, la escucha, diferentes opiniones, flexibilidad. Se logra una mirada desde muchos puntos de vista sobre una misma situación y también un sentido de identidad muy importante con respecto a los integrantes de la organización con la misma. (Paul Capriotti, 2014).

RELEVAMIENTO INSTITUCIONAL

Fundación aprender a Ser-Hacer

El siguiente trabajo final de graduación se realiza en la “Fundación aprender a Ser- Hacer”, la cual fue fundada, según el estatuto, el día 19 de Septiembre del año 2012 en la Provincia de Córdoba. Dicha fundación se encuentra ubicada en la calle Tristán Malbran 3872, Barrio Urca.

La directora actual, Raquel, es quien la funda en el 2012, junto a un equipo de profesionales compuesto por fonoaudiólogos, psicólogos, psicopedagogos, entre otros. Esta fundación ofrece un abordaje clínico, terapéutico y /o educativo a personas que presentan diferentes dificultades en el aprendizaje debido a que poseen algún síndrome y/o discapacidad motora, mental o sensitiva.

Siempre se tendrá en cuenta que estos sujetos pueden aprender de una manera particular, singular y específica, es por ello que la fundación instrumentara la forma de indagar sobre las diferentes formas de aprendizaje, de su diversidad funcional. De esta manera se construye un proyecto personal donde se pueda estructurar su ser a través de un hacer, tal como lo dice el nombre de la fundación. A partir de esto se pretende una inclusión social y laboral para que puedan desarrollarse de manera digna, autónoma e independiente. Este accionar queda plasmado en la visión de la fundación.

La fundación trabajara de distintas maneras:

- **Asistencial, investigación**: tiene el fin de lograr un mejor abordaje clínico, terapéutico y/o educativo.
- **Capacitación**: se asesora en forma gratuita los maestros y profesores para que puedan tener más herramientas con el fin de realizar procesos de enseñanza de calidad y lograr aprendizajes significativos de las personas que presentan dificultades

- **Acciones comunitarias:** Instrumentan acciones concretas para dar soluciones a diferentes tipos de problemas (económicos y sociales), con la colaboración de instituciones de índole tanto pública como privada.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la fundación, se establecen tres niveles bien definidos:

- A. Prevención y estimulación: se aplica a las personas desde el nacimiento hasta que puedan insertarse en la educación. Para que se pueda lograr esto es importante detectar los problemas de aprendizaje y de discapacidad lo más tempranamente posible, acompañado de una estimulación y asistencia.

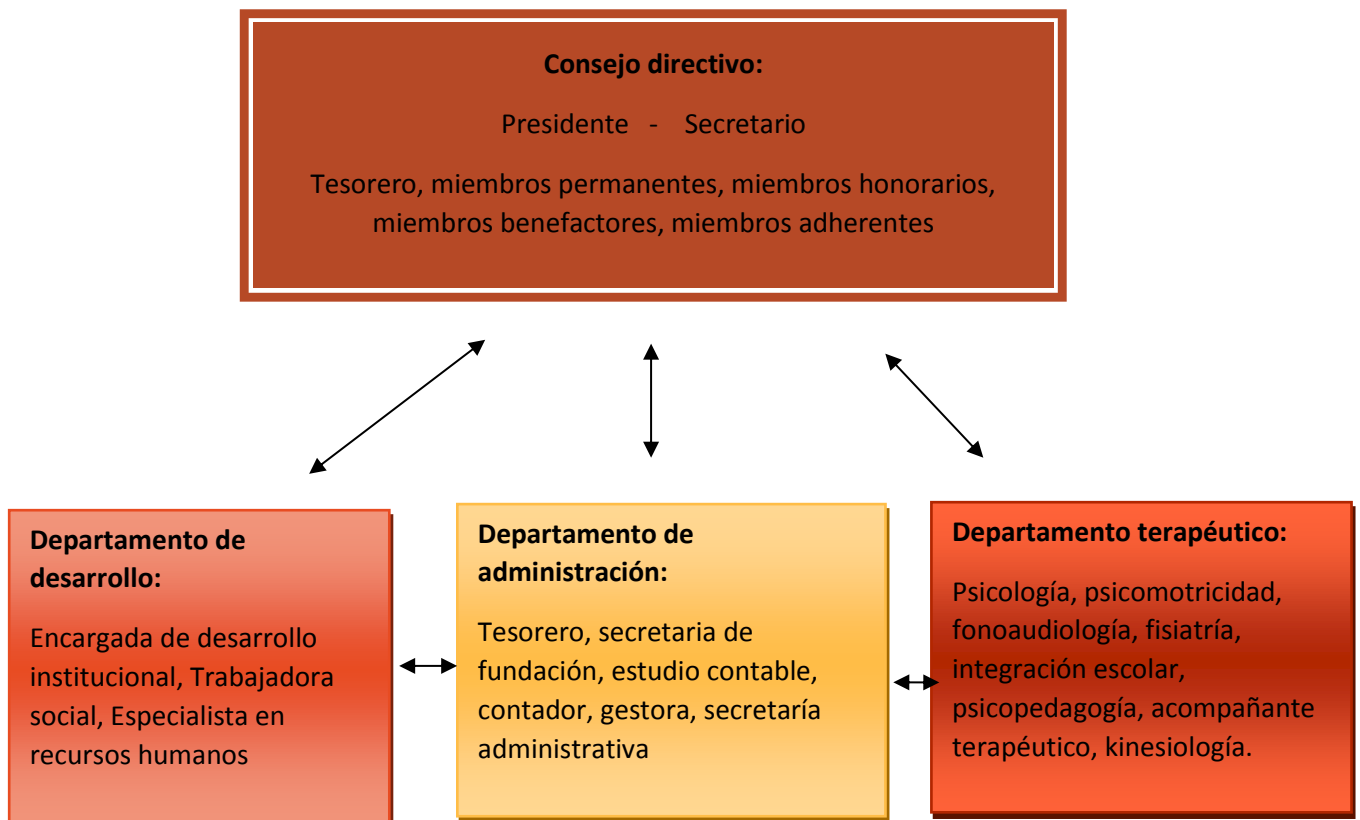
Se acompaña y asesora de manera gratuita a los padres para poder también capacitarlos con el objetivo de lograr mejorar la calidad de vida y la salud de las personas que presentan diferentes tipos de dificultades.

- B. Aprendizaje sistemático: este nivel está dirigido a las personas desde el inicio de la educación formal en las distintas modalidades y niveles, hasta la finalización de la misma. Abordando las diferentes problemáticas de aprendizaje que surgen en los procesos, elaborando diferentes soluciones que les permita a los sujetos transitarlos de la manera más satisfactoria posible.

- C. Formación laboral: está enfocado en que las personas puedan lograr insertarse laboralmente, para esto, se intenta que adquieran los hábitos y aprendizajes necesarios. Entonces el principal objetivo de este nivel sería promover y desarrollar acciones tendientes a formar y capacitar a las personas a efectos de facilitarles y otorgarles una mayor y mejor inserción en el ámbito laboral y prepararlos para el mercado.

Es así entonces como se desarrolla la misión de la institución. La información recabada fue obtenida en base al análisis de documentos, gracias a la predisposición de la directora de la institución que permitió el acceso a los mismos.

La institución presenta el siguiente organigrama:



METODOLOGIA

Procedimiento

Se destaca que el modo en el que se aborda este trabajo es exploratorio-descriptivo, en donde se utiliza un tratamiento cualitativo- cuantitativo de los datos obtenidos a través de distintos instrumentos.

Los estudios exploratorios según Sampieri (2006): “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.100).

Mientras que los estudios descriptivos tendrán la particularidad, de acuerdo a los aportes aludidos por Sampieri (2006) de que “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (Sampieri, 2006, pág. 100)

Para el análisis de datos cualitativos se toman los aportes de Sampieri, quien plantea que estos tienen una característica que es: “utilizar recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” (Sampieri; 2006, pág. 6).

También se toma en cuenta a Sampieri para definir el análisis de los datos cuantitativos quien lo define como: “una recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.” (Sampieri; 2006, pág. 6).

TECNICAS E INSTRUMENTOS

A modo de resumen los instrumentos que se utilizaron fueron:

- Observación
- Entrevistas
- Cuestionarios
- Análisis de datos

- **Observación participante:**

Se visitó la institución una vez por semana durante cuatro horas en un periodo de tres meses. Aquí a través de la observación participante se observa el funcionamiento de la misma, la comunicación, la infraestructura, relación profesional- paciente, entre otras cosas. La infraestructura de la institución es adecuada para las actividades que en ella se realizan presentando los recursos disponibles y necesarios para el trabajo con los niños.

Cuenta con una sala de espera, 6 consultorios, una sala de talleres, un amplio jardín y una espaciosa cocina. Todas las salas están equipadas con las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes con los niños y para facilitar la movilidad de los mismos.

- **Entrevista:**

También se realizaron entrevistas semi-estructuradas a la Directora, a la fonoaudióloga y a la psicóloga, ya que son las personas que más información tenían para aportar, por el conocimiento que tienen de la fundación. Estas entrevistas fueron individuales con cada una de ellas y se realizaron en las primeras visitas a la fundación.

- **Cuestionarios:**

Además se aplicaron cuestionarios a 10 personas que forman parte del equipo de la institución. Se hicieron posteriormente a las entrevistas. Cada cuestionario se aplicó de forma individual, en una de las salas de la fundación ya que ahí podían concentrarse y realizar el mismo sin ninguna distracción.

- **Análisis de documento:**

Sumado a todos los instrumentos metodológicos anteriormente nombrados, se utilizó el análisis de documentos durante los primeros encuentros en la fundación. Se pudo revisar el estatuto de la misma. El acceso a esta fuente permitió obtener información de los inicios de la misma, organigrama, misión, visión, objetivos.

A continuación se desarrollará de manera mas profunda cada uno de los instrumentos utilizados:

- **Observación participante:**

Para comenzar a definir las técnicas e instrumentos de exploración se toman aportes de Montero (2003), quien define al observador participante como “parte de la situación que observa y ello permite tener acceso a información que se le escaparía a cualquier observador externo.” (p.83).

Para ampliar esta definición, vale mencionar que se trata de uno de los métodos más utilizados, en el cual se efectúa una observación al individuo realizando las actividades del puesto, anotando los datos claves de la misma en una hoja conocida como “análisis de cargo”. Se recomienda en trabajos manuales, sencillos y repetitivos. No en todos los casos, la observación logra disipar todas las dudas, es por eso que por lo general va acompañada de entrevistas y cuestionarios. (Rut Vieytes ,2004).

- **Entrevistas:**

En las entrevistas semi estructuradas según Vyetes (2004) “el entrevistado puede expresarse en su propio vocabulario y relatar hechos y experiencias desde su perspectiva, incluyendo cuestiones no previstas por el propio entrevistador.” (p. 281). También nos dice Vieytes (2004) que en estas entrevistas “se pueden combinar alternativas de respuestas predefinidas junto a otras abiertas en las que el entrevistado contesta con total libertad” (p.481).

A este tipo de entrevistas se recurre para poder recabar información de manera profunda y extensa. Según Vyetes (2004), “aplicadas a una cierta cantidad de personas, las cuales van a ser seleccionadas ya que son las que tienen mayor conocimiento sobre la institución.” (p.503).

Hay que decir que una entrevista se elabora a partir de las preguntas que el entrevistador le formula al entrevistado, a través de los temas que considera importantes y le propone para que comente. Este tipo de entrevistas tienen las características de ofrecerle al entrevistado un grado de libertad en las respuestas. Aquí hay un orden de preguntas que pueden modificarse y a su vez agregar algunas otras debido a la información que va dando el entrevistado. (Rut Vieytes ,2004).

Para terminar con este instrumento, se remarcan los pasos a seguir para elaborar una entrevista semi-estructurada:

1. El primero de los pasos es la elaboración del protocolo de entrevista, el cual implica establecer el objetivo del plan de las mismas y determinar los temas guía;
2. la formación de los entrevistadores, que significa la capacitación tanto teórica como practica de los mismo;

3. la concertación de la entrevista;
4. el desarrollo de la misma. (Rut Vieytes ,2004)

- **Cuestionario:**

Siguiendo con los aportes de Rut Vieytes (2004), en este instrumento “las preguntas y posibles respuestas están formalizadas y estandarizadas, es decir que siempre se seguirá el mismo ordenamiento de las preguntas y el entrevistado deberá responder entre una serie de opciones previamente establecidas por el investigador. En este caso, el grado de libertad del que dispone el respondiente es muy reducido” (p.481).

Para mayor información, se aclara que en un cuestionario las preguntas y las posibles respuestas están formalizadas y estandarizadas, siendo de importante referencia lo que nos dice la autora Rut Vieytes (2004). En la misma hay un orden de preguntas que no deben alterarse, (Rut Vieytes ,2004).

Como se realiza con el instrumento anterior, para contribuir a mayor claridad y poder brindar una información lo más completa posible, brevemente se mencionan los pasos a seguir para armar correctamente un cuestionario: Anticiparse a las respuestas que te pueden elaborar, porque si o si tienen que estar incluidas en las posibles respuestas, es uno de los primeros pasos para poder elaborar un cuestionario de manera correcta. Para ello es importante observar que a la hora de elaborarlo hay que reflexionar mucho porque debe ser adaptado a los propios objetivos de la investigación y también a las características de la sociedad donde será administrado, en este caso en una institución. Para lograr esto, la autora nos da 4 actividades importantes a la hora de la redacción del cuestionario, que son: elección de la cantidad y el tipo de preguntas; redactar las mismas; codificación de ellas y por ultimo su ordenamiento. Por último, se considera de importancia remarcar las tres funciones básicas que tiene el cuestionario, a saber son:

- Establece un orden sistemático y estandarizado a la entrevista
- Asegura que todas las preguntas se planteen de la misma manera, independientemente de quien sea el entrevistador y entrevistado.
- Constituye un soporte material en el cual se recogen y anotan los datos que han de ser analizados.

- **Análisis de documentos:**

El último instrumento que se desarrolla es el análisis de documentos, el cual se considera una fuente importante de información. Sirven generalmente para lograr mayor conocimiento sobre los antecedentes de algún lugar, se tiene en cuenta las cosas que sucedieron ahí, vivencias. Éste aporta con datos cualitativos a la investigación. (Sampieri 2006).

CONSIDERACIONES ETICAS

Estas consideraciones fueron explicadas con claridad a la directora de la institución debido a su gran importancia. Aquí se aclara que toda información que se obtenga será utilizada bajo el criterio de confidencialidad, como así también que los participantes realizan voluntariamente la actividad. De esta manera, estas personas pueden dejar la participación en cualquier momento que lo deseen.

Es por ello que se firma el consentimiento informado en la primera visita a la institución. Este se encuentra en el anexo del trabajo.

ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS

- Análisis de entrevista numero 1:

La primera entrevista se coordina con la Directora de la institución, donde se realiza un relevamiento de la historia, horarios de trabajos, objetivos, misión, visión de la institución, organigrama, entre otras cosas. La entrevistada cuenta que el modo de solventar la economía de la institución es a través del aporte de un porcentaje de lo que cobra cada profesional.

También agrega que a nivel de equipo y de infraestructura se encuentran en buenas condiciones para afrontar los objetivos que se proponen.

Con respecto a la comunicación, menciona que tienen un grupo de whatsapp para sacar dudas rápidas, pero que no tienen una comunicación sistematizada. La única vía formal de comunicación que considera es un google drive donde cargan todas las historias clínicas e informes, teniendo así acceso a ellas. Recalca la falta de formalidad de la comunicación.

En cuanto a la participación de los padres en el proceso terapéutico, comenta que hay casos y casos, ya que hay padres que están muy comprometidos y otros que no lo están tanto. Considera que la institución debería trabajar mucho más con los padres, más allá de que trabaja mucho con ellos.

También, la entrevistada da a entender que estaría bueno que puedan tener más contactos con las empresas, ya que tienen el conocimiento de que necesitan las personas con discapacidad, pero no tenemos conocimiento sobre los puestos que necesitan cubrir, las actividades que necesitan que hagan. Entonces estaría bueno que puedan articular los aspectos de los chicos con las necesidades de los puestos en las instituciones.

- **Análisis de entrevista numero 2:**

La segunda entrevista se la realiza a la fonoaudióloga de la institución para seguir recabando información.

Uno de los aportes que es agregado por parte de la entrevistada es la desorganización que tiene la institución, debido a que no tienen distribuidas las actividades. Por lo tanto no tienen un ritmo establecido de trabajo, generándose así conflictos. Esta desorganización, según la entrevistada, es a causa entre otras cosas de que es una fundación relativamente nueva y está en un punto de gran crecimiento.

Otro aspecto que la institución debería mejorar según la entrevistada es la comunicación, a la cual caracteriza de “mala”. Da el ejemplo de que las reuniones están mal organizadas porque faltan, llegan tarde afectando en gran medida el proceso. Comenta también el entusiasmo del personal y del buen clima de trabajo que existe en la institución.

Considera que sería importante que puedan contar con un coordinador que tenga la capacidad de articular el trabajo de las distintas áreas de la fundación, pero esto es difícil que se logre, ya que, uno de los mayores problemas de la fundación es el flujo económico.

Las actividades que se realizan en la institución no son cubiertas por las obras sociales como prestaciones. Considera que la institución cumple con los objetivos, debido a que atiende a gente que puede y no puede pagar el tratamiento asique eso es muy positivo.

Remarca que le daría mucha bronca que un paciente no se vaya conforme y por eso abandone el tratamiento. Primero por la salud de la persona y segundo por la mala

reputación que le puede generar eso, ya que la fundación se hace conocida por “el boca en boca”. Destaca el rol importantísimo y esencial que cumplen los padres.

- **Análisis de entrevista numero 3**

Esta tercera entrevista se la realiza a la psicóloga de la institución, quien ya hace más de tres años que se encuentra en la misma.

La entrevistada critica los encuentros de los martes, ya que considera que es un espacio de descarga y se le termina dando poco lugar a trabajar sobre los objetivos. Para ello propone sistematizar las reuniones.

Continuando con la comunicación, recalca el aspecto informal de las reuniones ya que son entre pasillos, cafés, almuerzos. Plantea que deberían ser mucho más formal en algunos aspectos para que la información circule entre todos. Más allá de esta deficiencia destaca que estas reuniones de los martes ayudaron mucho a que estén más informados todos los integrantes de la institución.

Cuenta a lo largo de la entrevista, que más allá que conoce los roles de todos, ella no sabe que se hace específicamente cada día, sino que sabe más o menos ya que todo está guiado por una planificación. Considera la comunicación un punto a mejorar no tanto por problemas en el presente sino que, por la velocidad con la que está creciendo la fundación sería importante prevenir conflictos que se puedan llegar a presentar en un futuro.

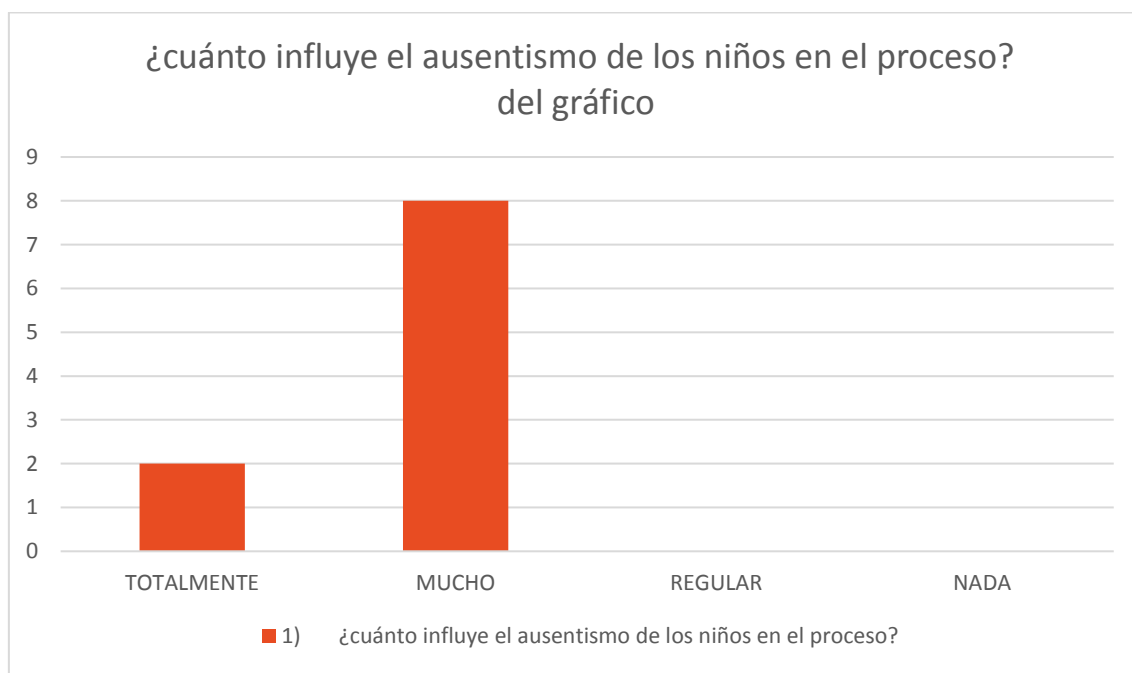
Durante la entrevista narra que hay una gran predisposición por parte del equipo y existe mucha humildad de los profesionales con más experiencia, ya que, en cualquier momento te sacan cualquier duda que se presente o te dan lugar a expresar la opinión en una reunión. De esta manera destaca, la calidad humana que existe.

Con respecto a los padres, cuenta que sería importante poder encontrar algún tipo de actividad que sea puntual para que haya más participación de ellos, sin que se interfieran las actividades propias del proceso .Por ejemplo, cuenta que en Septiembre hay un maratón donde ahí se ve la participación de los padres de forma muy marcada. Sin embargo, destaca que hay padres que están más comprometidos que otros en relación al proceso.

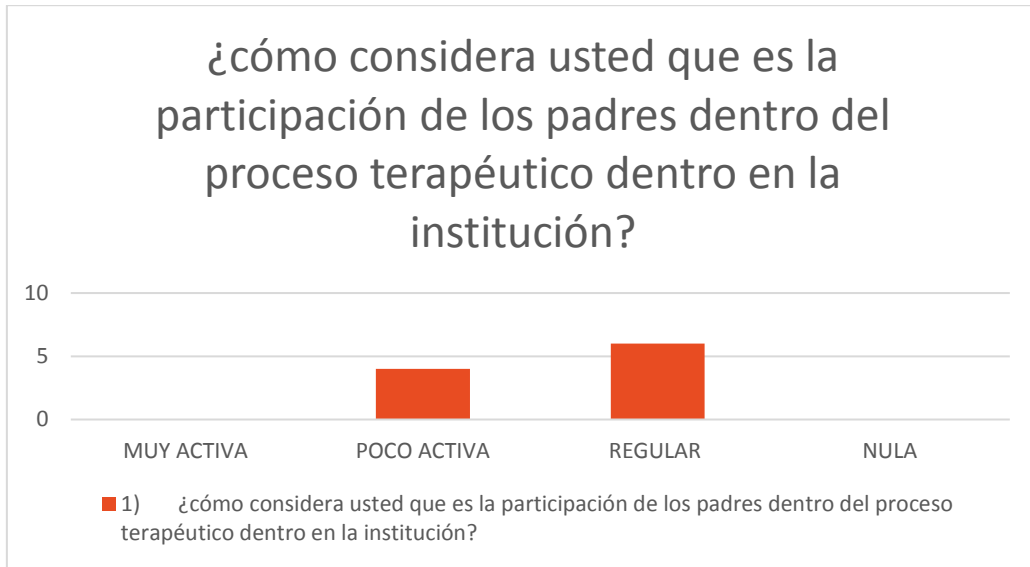
Cree que a la fundación le serviría mucho crear muchas más redes con otras fundaciones, escuelas, vecinos, otras familias, empresas, etc., no solo para el proceso terapéutico sino también para el crecimiento de la institución.

- **Análisis de cuestionario:**

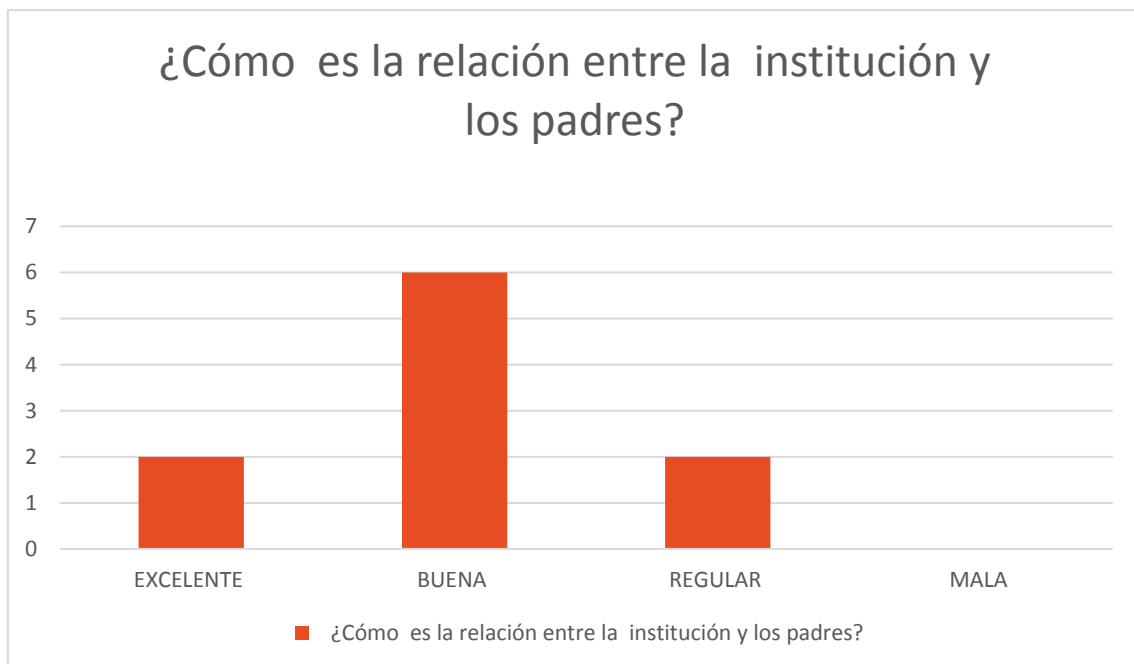
Cuando se pregunta sobre la influencia el ausentismo de los pacientes durante el proceso terapéutico se puede observar que, la mayoría de los integrantes de la institución consideran muy importante que no falten.



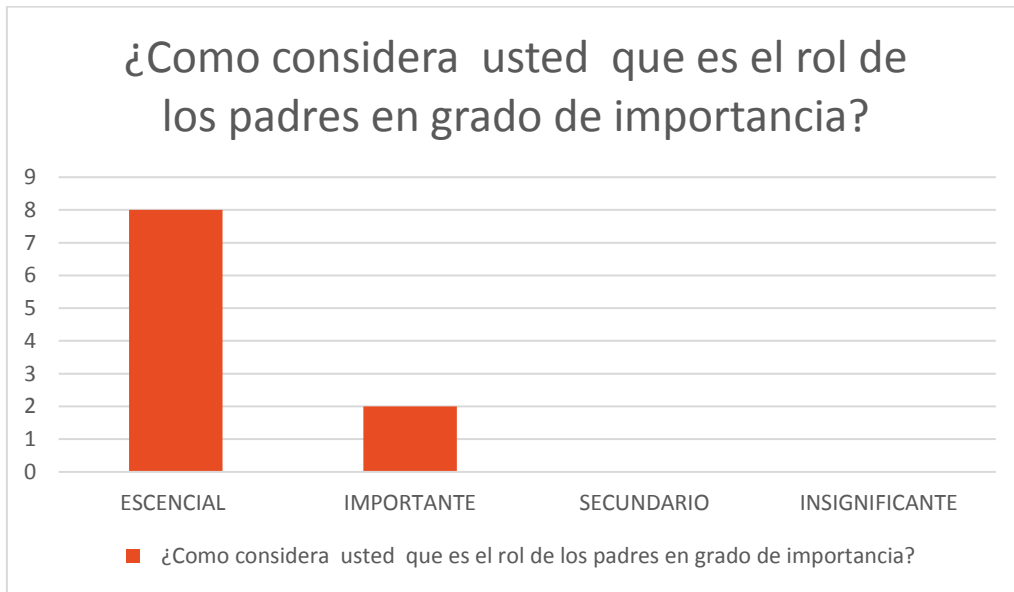
En lo que respecta a intentar recabar información sobre la participación de los padres en los procesos terapéuticos, se contempla que no tienen demasiada intervención. Para ello véase el siguiente gráfico:



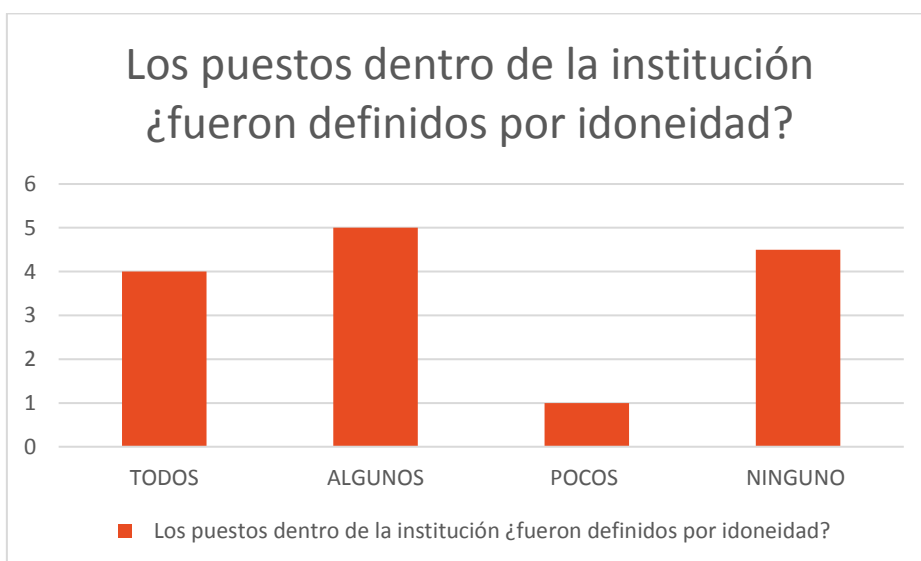
Por las respuestas que dan los integrantes del equipo de la fundación acerca de la relación de la institución con los padres, se puede ver en el siguiente grafico que es relativamente buena:



Casi de manera unánime, todos los encuestados consideran esencial el rol de los padres a lo largo del proceso terapéutico. Esto se manifiesta en el siguiente gráfico:



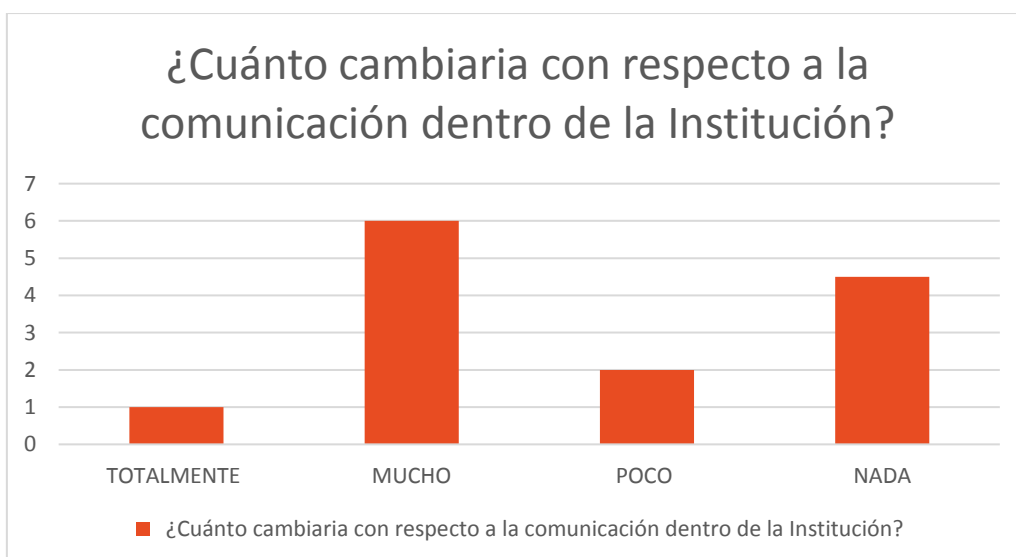
A la hora de indagar sobre la manera en que se definieron los puestos, se observa lo siguiente:



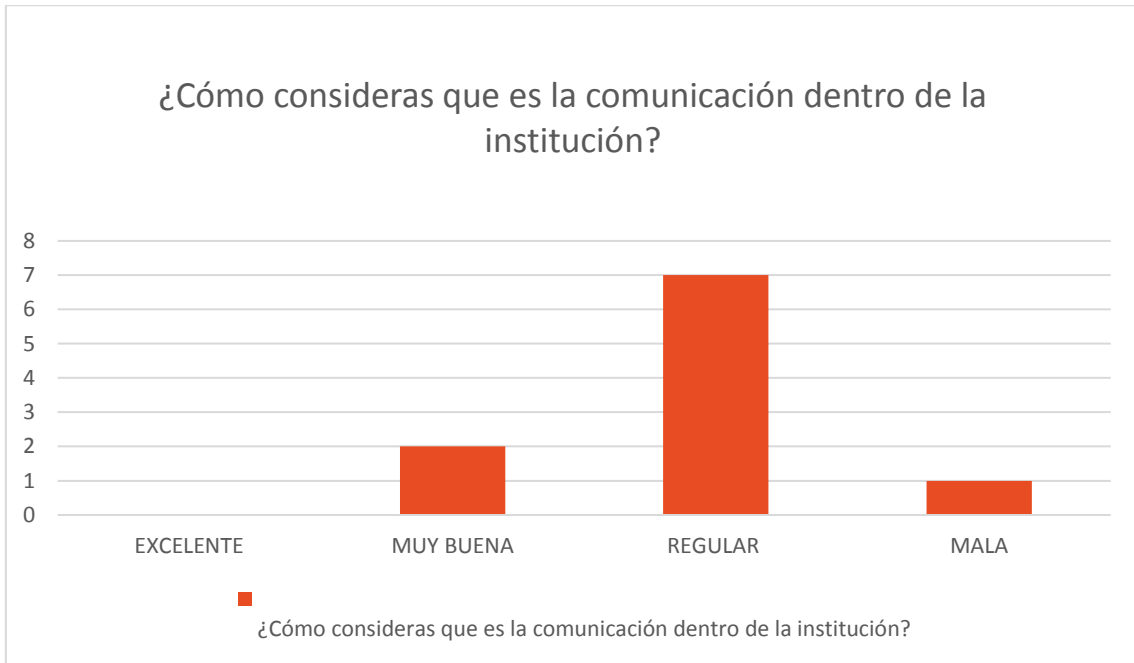


Como se puede observar en el anterior gráfico, hay una falta de conocimiento sobre el puesto que cumplen cada uno de los integrantes de la institución por parte de la mayoría del equipo.

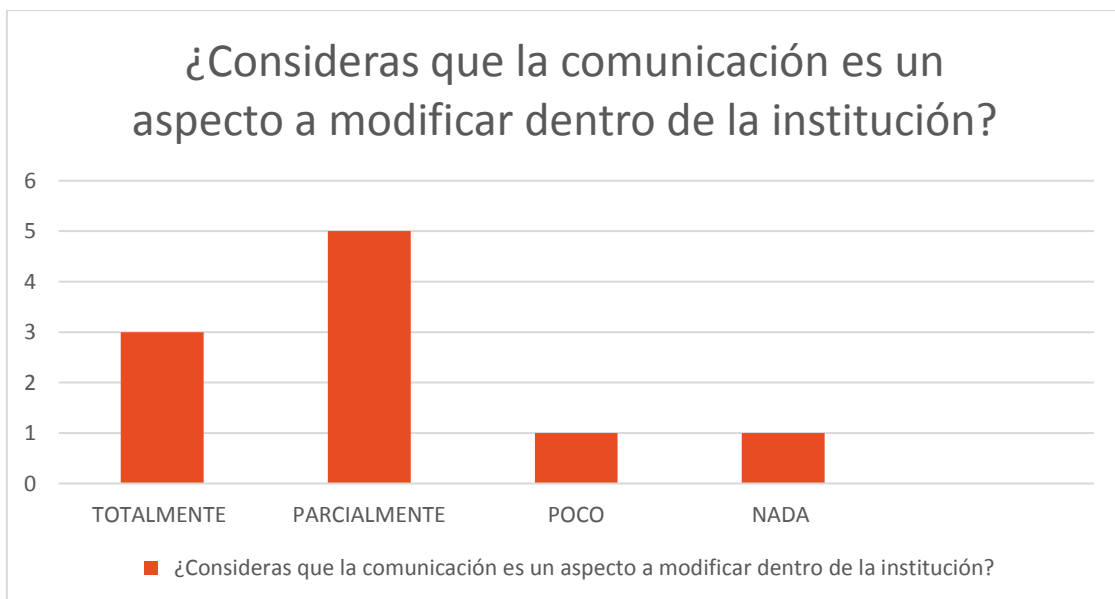
Cuando se analiza la comunicación que está presente dentro de la institución, se puede ver en el siguiente gráfico, que la mayoría de las personas realizarían modificaciones en cuanto a este aspecto.



Siguiendo con la comunicación, se considera según gran parte de las personas encuestadas, que la misma es regular dentro de la institución. En el siguiente grafico queda mucho más representado:



Se clarifica al observar el siguiente grafico que la mayoría de los integrantes de la institución realizarían algún tipo de modificación con respecto a la comunicación.



- **Análisis de las observaciones:**

A través de este instrumento se pueden analizar las excelentes condiciones de infraestructura con la que cuenta la institución. Lo cual es un punto muy positivo para poder cumplir con los objetivos de la misma.

El aspecto de la comunicación dentro de la institución se caracteriza de informal, debido a que es en alguna comida, o en un café o a lo sumo cuando se ven en algún lado dentro de la misma.

Más allá de que se decide abordar la comunicación como temática, se logra observar en el análisis de información, diferentes áreas en donde podría haberse orientado este Trabajo Final de Graduación, pero no se hicieron por diferentes motivos. Una de las áreas que podría haber sido trabajada como psicólogo organizacional es la necesidad de tener un Organigrama adecuado y una descripción precisa de los puestos en esta fundación. Esta área, más allá de tener gran importancia y ser una necesidad para la institución, no se aborda porque la misma está en un vertiginoso crecimiento. En el momento en el cual se establezca este crecimiento, se podrá iniciar un desarrollo preciso tanto del Organigrama como de un Manual de puestos.

Otra de las áreas anteriormente nombradas podría ser la de los padres, en donde se nota la necesidad de participación de ellos durante el proceso terapéutico de los niños dentro de la fundación. No se desarrolló esta inquietud, más allá de estar marcada en los datos, porque hay un proyecto en la fundación que se está aplicando en la actualidad.

FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|---|
| FLEXIBILIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO EXCELENTE INFRESTRUCTURA BUENA PREDISPOSICION EL ACTUAR LABORAL EXCELENTE FORMACIÓN DE PROFESIONALES BUENA UBICACIÓN DE LA FUNDACION BUEN CLIMA LABORAL ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO ALTO COMPROMISO DE LOS DIRECTIVOS BUENA CALIDAD HUMANA | AUMENTO DE LA ACTIVIDAD DE PERSONAS PUBLICAS CON DISCAPACIDAD INCREMENTO DEL CONOCIMIENTO SOBRE LAS DISCAPACIDADES MAYOR LUGAR EN IMAGENES PÚBLICAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PAIS FALTA DE LEGITIMIDAD EN EL OBJETIVO DE LA FUNDACIÓN (INSERCIÓN LABORAL) |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| ELEVADA DESORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DESORGANIZADA COMUNICACIÓN | EN LAS OBRAS SOCIALES NO APARECE “ROTULO” DE INSERCIÓN LABORAL |

| | |
|---|---|
| FALTA DE COORDINACIÓN ENTRE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO PARA TRABAJAR FALTA DE CAPACITACIÓN CONTINUA | FALTA DE FLUJO ECONÓMICO PARA LA SUSTENTACION DE LA FUNDACIÓN |
|---|---|

PROPUESTA ESTRATÉGICA: TALLER PSICOEDUCATIVO

Es de relevante importancia lograr definir que es un taller, para esto se cita la definición de Paulina Herrera (2003) que establece que “se entiende la palabra “taller”, como una opción pedagógica alternativa a un curso o seminario, como una modalidad opuesta a una enseñanza de tipo expositiva o memorística” (p .21). Entendiéndolo como una situación particular en la que se vinculan un cierto número de personas, teniendo como objetivo la obtención de conocimientos por parte de ellos.

Este proceso de aprendizaje según Paulina Herrera (2003) se vincula *“con la posibilidad de vivir una situación de enseñanza-aprendizaje diferente, que prioriza el aprendizaje de actitudes, valores, habilidades, conductas y destrezas relevantes para el desarrollo psicosocial de las personas.”*(p.21).

Entonces de esta manera, un taller psicoeducativo, puede definirse según Paulina Herrera (2003) como *“un tipo específico de intervención psicoeducativa, que propicia una situación de enseñanza-aprendizaje que considera la importancia de la dinámica grupal como herramienta del cambio conductual, de actitudes, habilidades, percepciones, pensamientos, creencias o interacciones.”* (p.21).

Otra cuestión importante de tratar, es la diferencia entre un taller psicoeducativo y la psicoterapia grupal, debido a que lleva generalmente a utilizarlos como si fueran el mismo tipo de herramienta. En cuanto a los objetivos se puede decir que los primeros los tienen planteados antes del inicio del mismo, y son específicos, medibles y tienen un carácter general, aunque se tienen en cuenta los tiempos de cada uno de los miembros del grupo. Se aclara que estos objetivos son de carácter preventivos. (Paulina Herrera, 2003). En cuanto a los objetivos de la psicoterapia grupal, se menciona que atienden a las diferentes situaciones particulares de cada individuo que forma parte del grupo. Estas

situaciones hacen referencia a contenidos de la personalidad de estos. Entonces los objetivos aquí serían más bien terapéuticos (Paulina Herrera, 2003).

Los talleres son guiados por un facilitador, quien intentara que los objetivos planteados se puedan cumplir. Éste está a cargo la mayoría de las veces, por pequeños grupos de entre 6 a 20 participantes, quienes son guiados. La cantidad de participantes de los talleres se deben mantener dentro de este rango de participantes, debido a que se necesita que exista un grupo, en donde entre los integrantes haya una relación, puedan vincularse, haya confianza y seguridad. (Paulina Herrera, 200).

PROPUESTA DE TALLER

- **Encuentro (N° 1)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo 1 dinámica.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Inducir a la reflexión sobre la modalidad y funcionamiento de la comunicación operante en la institución.

Dinámica 1: ¿Cómo nos comunicamos?

Materiales: 20 sillas, 20 hojas, 20 lapiceras, 1 pizarrón y 1 fibron /tiza dependiendo el tipo de pizarrón.

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia:

Tiempo estimado: 60 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- Sentar al grupo en ronda.
- Se le entrega una hoja y una lapicera a cada participante.
- Se le pide que con tres palabras, caractericen la modalidad y el funcionamiento de la comunicación en la fundación.
- Se solicita que entreguen las hojas con las palabras de manera anónima, para así escribir en un pizarrón las mismas.
- Se leerán en todas las palabras con las que se caracterizaron la comunicación y se deben anotar las reacciones de los participantes.

- Se deja abierto un momento en donde se deja que opinen y digan que piensan de lo expuesto. Dejar que las opiniones fluyan pero estableciendo una sola regla: respetar la opinión del otro sin interrumpir.

- **Encuentro (N° 2)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo 1 dinámica.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Delimitar las asimetrías implícitas en los roles de los integrantes de la “Fundación aprender a ser-hacer” y sus modalidades de comunicación.

Dinámica 1: Asimetría de la comunicación dentro de la institución.

Materiales: 1 proyector, 20 sillas, 20 copias de la presentación para entregar.

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal, baile.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- Se organiza la sala para que todos los participantes queden en una buena ubicación para que observen las imágenes que se le van a presentar.
- Se muestra al grupo el organigrama de la institución, las funciones que cumplen cada integrante y los roles que cumplen en un gráfico lo más simple posible.
- Se le entrega a cada uno de los participantes en una hoja lo mismo que se presentó en el proyector.

-

- **Encuentro (N° 3)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo 1 de dinámica.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Analizar a naturaleza de la comunicación verbal- pre verbal y su impacto en los interlocutores.

Dinámica 1: ¿Solo nos comunicamos con palabras?

Materiales: Video, 20 sillas, computadora y parlantes.

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal, baile, animación, puesta en común, etc.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- Armar la sala del taller donde se pueda reproducir el video y todos tengan la posibilidad de mirarlo y escucharlo al mismo.
- Dar el espacio a que opinen y cuenten que piensan del video respetando la opinión del otro.
- Realizar una explicación teórica sobre la temática.
- Para finalizar, exponer un estudio en donde muestre la importancia tanto de la comunicación verbal como de la no verbal.

- **Encuentro (N° 4)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo una dinámica.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Optimizar los canales formales de comunicación

Dinámica 1: canales formales

Materiales: 1 proyector y 20 sillas.

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- El coordinador debe aclarar en qué consistirá la reunión, siendo la misma sobre la explicación y la importancia de los canales de comunicación formal.
- Explicar que es un canal de comunicación, y más específicamente un canal formal de comunicación.
- Luego se expondrá la obligatoriedad de la presentación semanal de los informes de seguimiento por parte de cada uno de los integrantes de la fundación.
- Se mostraran la cantidad de entregas que tiene el google drive en los últimos 10 meses.
- A esto se lo comparara con la cantidad de informes que realmente deberían haber.
- Para finalizar se abrirá un momento en donde se escucharan opiniones y sugerencias.

- **Encuentro (N° 5)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo 1 de dinámica.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Optimizar los canales informales de comunicación.

Dinámica 1: Importancia de la comunicación

Materiales: 1 proyector y 20 sillas.

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal, baile, animación, puesta en común, etc.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- El coordinador debe aclarar en qué consistirá la reunión: que constara tanto de la explicación y la importancia de los canales informales de comunicación.
- Se explica teóricamente que es un canal informal de comunicación.
- Después, se presentará la propuesta de incorporar una pizarra como un canal de este tipo. (cada una de las personas que forman parte del equipo, podrán escribir las temáticas que quieren que se traten en la reunión de los martes). De aquí se sacaran los temas para poder tratarlos según corresponda y así también dividir la reunión en un tiempo prudente para analizar todos los puntos remarcados en la pizarra.
- A sí mismo, se va a precisar y definir el uso que se le va a dar al whatsapp, también como un canal de este tipo.

- **Encuentro (N° 6)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo una dinámica.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Reflexionar entre los integrantes del equipo acerca de posibles soluciones sobre la asistencia a las reuniones semanales que se realizan durante todo el año.

Dinámica 1: Respuestas a nuestros obstáculos para reunirnos.

Materiales: 20 sillas, 1 pizarrón y 1 fibron/ tiza.

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal, baile, animación, puesta en común, etc.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- Se debe dividir en cuatro grupos de cinco integrantes cada uno.
- El coordinador plantea una problemática, a la cual no se le ha encontrado una solución: obstáculos para reunirnos y soluciones posibles.
- Luego, un representante de cada grupo expresa los obstáculos que encontraron que no permiten el desarrollo óptimo de las reuniones y sus respectivas soluciones. El coordinador debe anotar lo que exponen en un pizarrón.
- De esta manera, después de que cada representante exponga las ideas del grupo, se reúnen nuevamente.
- De todo lo expuesto, cada grupo elige cuatro problemas y cuatro soluciones que para ellos son de mayor urgencia de ser abordadas.
- Los 4 problemas y las 4 soluciones que fueron recurrentes en todos los grupos serán tratadas en las próximas reuniones que se lleven a cabo.

- **Encuentro (N° 7)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo dos dinámicas.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro: Proponer el modo en cómo se coordinara las futuras reuniones del equipo

Dinámica 1: Futuras reuniones.

Materiales:

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal, baile, animación, puesta en común, etc.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- Se explicara la dinámica, el funcionamiento y la coordinación de las futuras reuniones.
- Una reunión semanal por mes.
- De carácter obligatorio (todas las personas que trabajan en la fundación deben asistir)
- Dos horas de reunión desde las 18 hasta las 20 hs.
- Sin uso innecesario del celular, solo usarlo en caso de emergencias.
- Coordinado por: dos personas: La coordinadora y una persona rotativa semanalmente

Objetivos de las reuniones:

- Que se anoten en una pizarra todos los temas a tratar hasta el día viernes anterior a la reunión. De esta manera los coordinadores del próximo encuentro tienen tiempo de planificar los mismos dándole el tiempo que corresponde. A estos temas, se van a sumar los referidos a los pacientes. Estos últimos, serán tratados dos por semana.

- **Encuentro (N° 8)**

Para este encuentro se ha dispuesto llevar a cabo 2 de dinámicas.

Tema: Comunicación Interna.

Objetivo general del encuentro:

Dinámica 1: Tecnología y facturación.

Materiales:

Destinatarios: Todos los profesionales que forman parte del equipo de la fundación aprender a ser hacer.

Tipo de estrategia: presentación grupal.

Tiempo estimado: 120 minutos

Instrucciones para el Coordinador:

- Contactar a una o dos personas que sepan trasladar conocimientos y responder a consultas sobre facturación y aplicaciones como: google drive y whatsapp.
- Estas aplicaciones se desarrollaran por una de las personas invitadas y también sacara dudas sobre las mismas. De esta manera, todos los integrantes obtendrán información sobre el uso correcto de dichas aplicaciones.
- También se invitara a alguien que logre desarrollar el uso correcto de la facturación y también sacara dudas que surjan en la presentación.
- Para finalizar, se fijaran días para la entrega de la facturación de cada uno de los profesionales (los últimos cinco días de cada mes) y se deberá respetar por todos sin excepción.

PRESUPUESTO DE LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS HONORARIOS

PROFESIONALES

La fundación cuenta con materiales y recursos que están dentro de la infraestructura de la misma. De esta manera, se nombraran los que se encontraran disponibles para poder desarrollar el taller psicoeducativo:

- Salón amplio e iluminado equipado con:
 - Sillas para 23 personas
 - Computadora con proyector para reproducir videos.
 - Marcadores (de varios colores)
 - Mesa amplia.

Entre los materiales no provistos por la institución será necesario adquirir los siguientes:

| Cantidades | Materiales | Costo estimado |
|-------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 23 | Lapiceras | \$ 100 |
| 1 | Resma de papel A4 blanco 70 gramos | \$ 70 |
| 30 | Afiches varios colores | \$ 110 |
| 2 | Rollos de cinta adhesiva | \$ 74 |
| 3 | Marcadores para Pizarra | \$ 150 |
| 1 | Pizarra blanca | \$ 350 |
| TOTAL | | \$ 854 |

El Colegio de psicólogos de la Provincia de Córdoba, establece en la resolución de junta de gobierno 137/14 que los honorarios mínimos éticos profesionales son:

- Psicoterapia individual \$ 325

- Psicoterapia de pareja y de familia \$ 500
- Psicoterapia de grupo: \$120 por integrante del grupo

Sabiendo cómo será el funcionamiento del taller psicoeducativo, se utilizara para el cálculo de honorarios profesionales el valor fijado para la Psicoterapia de grupo con un valor de \$ 120 por integrante.

DIAGRAMA DE GANTT

| Act | Días | 6/12/2017 | 13/12/2016 | 20/12/2016 | 27/12/2016 | 3/1/2017 | 10/1/2017 | 17/1/2017 | 24/1/2017 |
|--------|------|-----------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Act. 1 | | | | | | | | | |
| Act. 2 | | | | | | | | | |
| Act. 3 | | | | | | | | | |
| Act. 4 | | | | | | | | | |
| Act. 5 | | | | | | | | | |
| Act. 6 | | | | | | | | | |
| Act. 7 | | | | | | | | | |
| Act. 8 | | | | | | | | | |

EVALUACIÓN DE IMPACTO

La Asociación Internacional de Evaluación de Impacto ofrece, en los “Principios Internacionales de la Evaluación del Impacto”, una definición que engloba los conceptos de muchos autores en la que se consigna que “...La evaluación del impacto social (EIS) comprende los procesos de análisis, seguimiento y gestión de las consecuencias sociales, voluntarias e involuntarias, tanto positivas como negativas, de las intervenciones planeadas (políticas, programas, planes, proyectos), así como cualquier proceso de cambio social, invocado por dichas intervenciones...” (Cfr. Abreu Prez et al., 2004)

Se propone el siguiente instrumento para implementar una evaluación de impacto del Proyecto de Aplicación Psicológica “Taller Psicoeducativo

| Matriz de evaluación de Impacto | | | | |
|---|----|--|--|--|
| Categorías de análisis | de | Categorías descriptivas | Indicadores | Interpretación de datos (entrevistas individuales y grupales) |
| Inducir a la reflexión sobre la modalidad y funcionamiento de la comunicación operante en la institución. | la | Aumento de la satisfacción sobre la comunicación | Aumento de satisfacción de la comunicación en los integrantes de la Fundación. | Se analizarán y se compararán luego de 4 semanas la satisfacción de la comunicación, con un pre test y post test, separados por este tiempo. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Delimitar las asimetrías implícitas en los roles de los integrantes de la Fundación Aprender a Ser-Hacer. | Aumento de la calidad de la información sobre los roles dentro de la fundación. | Aumento de la calidad de la información sobre los roles dentro de la fundación por parte de los integrantes de la fundación. | Realizar un pre test y post test sobre los roles de los integrantes de la fundación. La diferencia temporal entre estos será de 10 días. |
| Analizar la naturaleza de la comunicación verbal – pre verbal y su impacto en los interlocutores. | Disminución de quejas o conflictos que tengan su causa en la comunicación verbal- pre verbal. | Disminución de quejas o conflictos que tengan su causa en la comunicación verbal- pre verbal de los integrantes de la fundación. | Por medio de la observación de diferentes situaciones, reconocer si hay una disminución en los malos entendidos o conflictos que anteriormente fueron detectados. |
| Optimizar los canales formales e informales de comunicación. | Aumento del uso de los canales formales de comunicación. | Aumento del uso de los canales formales de comunicación por parte de los | Se analizaran y se compararan luego de cuatro semanas la cantidad de fichas de seguimiento que |

| | | | |
|--|--|-----------------------------|------------------------------|
| | | integrantes de la fundación | hay y cuantas debería haber. |
|--|--|-----------------------------|------------------------------|

Duración y frecuencia de las entrevistas individuales y grupales

Para valorar los indicadores de matriz de evaluación de impacto, se realizaran entrevistas semi -estructuradas para lograr obtener la mayor cantidad de información de todos los integrantes de la fundación Aprender a Ser –Hacer que hayan participado de los talleres Psicoeducativos.

Estas serán aplicadas tanto a nivel individual como grupal. En los primeros de los casos se realizaran cuatro entrevistas por día, de una duración aproximada de 20 minutos. En cuanto a las entrevistas grupales se harán una vez por día, en grupos de hasta cuatro personas y tendrán una duración que oscilará entre 20 y 25 minutos cada entrevista.

Observación

Se realizará, sin molestar ni interferir el funcionamiento de la fundación, un seguimiento de los diferentes canales formales e informales de comunicación para lograr determinar las mejoras en este aspecto a partir de los talleres psicoeducativos.

PLANILLA DE CORRELACIÓN

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | ENCUENTROS | ACTIVIDADES O DINAMICAS | INDICADORES DE EVALUACION DE IMPACTO |
|---|---|---|---|--|
| Mejorar la comunicación de la fundación aprender a Ser Hacer. | OE1: Inducir a la reflexión sobre la modalidad y funcionamiento de la comunicación operante en la institución. | E1: ¿Cómo nos comunicamos? | D1: Presentación D2: Reflexión grupal. | Se analizaran y se compararan luego de 4 semanas la satisfacción de la comunicación, con un pre test y post test, separados por este tiempo. |
| | OE2: Delimitar las asimetrías implícitas en los roles de los integrantes | E1: Asimetría de la comunicación dentro de la institución. | D1: Presentación. | Realizar un pre test y post test sobre los roles de los integrantes de la fundación. La diferencia |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | <p>de la fundación y sus modalidades de comunicación.</p> | | | <p>temporal entre estos será de 10 días.</p> |
| | <p>OE3: Analizar la naturaleza de la comunicación verbal – pre verbal y su impacto en los interlocutores.</p> | <p>E1: ¿Con el cuerpo nos comunicamos?</p> | <p>D1: Reproducción de video D2: Debate D3:Cierre</p> | <p>I1: Aumento del conocimiento por parte del equipo sobre la comunicación verbal- pre verbal y su impacto en los interlocutores.</p> |
| | <p>OE4: Optimizar los canales formales e informales de comunicación.</p> | <p>E1: Canales formales</p> | <p>D1:Presentación D2: Explicación D3: Muestra de las falencias</p> | <p>I1: Se analizaran y se compararan luego de cuatro semanas la cantidad de</p> |

| | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|---|
| | | <p>E2: Canales informales</p> | <p>del uso entre los integrantes.</p> <p>D4: Apertura a dudas, opiniones o sugerencias.</p> <p>D1:Presentación</p> <p>D2: Propuesta</p> <p>5D3: Explicación</p> | <p>fichas de seguimiento que hay y cuantas debería haber.</p> |
|--|--|--------------------------------------|---|---|

CONCLUSIONES

Al abordar esta problemática de la comunicación entre los integrantes de la Fundación Aprender a Ser-Hacer, se podría lograr que todas las personas de la institución tengan conocimiento pleno de los procesos terapéuticos. Como así también se podría lograr de manera eficaz el cumplimiento de los objetivos.

El no tratar esta problemática implicaría un retraso en el proceso terapéutico de los chicos, como así también, algunos integrantes no tendrían la suficiente información para poder trabajar. De existir un perfeccionamiento de la comunicación, se observaría una mejora en la calidad de vida de las personas dentro de la institución.

BIBLIOGRAFIA

- Rut Vieytes (2004), *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad, epistemología y técnicas*. Buenos Aires:
De las ciencias, 2004
- Sampieri (2006) *Metodología de la investigación 5ta Edición Editorial*
- Capriotti (2014), Comunicación Interna; Reporte C&D-Capacitación y desarrollo(Argentina) <http://plcapriotti.blogspot.com.ar/2014/03/comunicacion-interna.html>
- Scheinsohn (1998); Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa ; Fundación OSDE <http://www.fundacionosde.com.ar/pdf/biblioteca/dinamica.pdf>
- Universia.net; (1998-2016) Fundaciones y ONG'S; Portal Universia S.A <http://universitarios.universia.es/voluntariado/ongs-fundaciones/fundaciones-ong-s-PRINTABLE.html>
- Mujer.starmedia.com; Monserrat López Piña (2016); Día del comunicólogo 2016: 10 frases célebres sobre la comunicación [*Version electronica*], <http://mujer.starmedia.com/frases/dia-comunicologo-2016-10-frases-celebres-sobre-comunicacion.html>
- Código Civil y Comercial de la nación (2016); Editorial GOWA; Ediciones profesionales
- Jhonny Alejandro Agudelo Calle, Kelly Manosalva Fajardo, Edilson Bustamante, Andrea Franco Franco (2014); Comunicación organizacional en instituciones de salud de Medellín – Colombia; Dialnet; Medellín;
- Alejandra María Gordillo.(Junio – agosto 2015); Argentina; INGENIERÍA EN COMUNICACIÓN SOCIAL; RAZÓN Y PALABRA Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación

- Arras Vota, A.M. et ad. (2008): "Comunicación y cambio organizacional", Revista Latina de Comunicación Social. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna,
- Crear – Empresas (1998-2016); Fundaciones: características y tramites de constitución <http://www.crear-empresas.com/fundaciones>
- Paulia Herrera (2003); Bases para la elaboración de Talleres Psicoeducativos: una oportunidad para la prevención en salud mental; Universidad Academia de Humanismo Cristiano. <https://www.scribd.com/doc/95176109/Bases-Para-La-Elaboracion-de-Proyectos-Psicoeducativos>
- Horacio Andrade (2005); *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. España,2005.

ANEXO

- **Entrevista N°1:**

ENTREVISTADOR: E.

ENTREVISTADO: E1.

E: Bueno, acá estamos con la entrevistada 1, eh le vamos hacer un par de preguntas eh para el seminario final. Eh Te quería hacer una pregunta, contame un poco de la, de la institución, de los horarios eh como trabajan y demás.

E1: Ajam.. Bueno, en la institución tenemos tres áreas o servicios de atención, que son, eh tenemos el... trabajamos con los eh niños mas chiquitos, que es estimulación temprana eh trabajamos con los jov... eh los niños que están escolarizados que sería toda la época de aprendizaje sistemático, le decimos nosotros; y con los jóvenes que ya terminaron la escolaridad o quedaron fuera del sistema por alguna causa. Eh.. Lo que hace estimulación temprana y a los jóv... y a los chicos que están escolarizados se trabajan en consultorios en general y se trabaja desde las 9:00 de la mañana u 8:00 a 5:00 de la tarde. Con los jóvenes eh se trabaja en talleres durante la tarde mm... de 1 a 5 de la tarde y... reciben también terapias de apoyo dentro de ese horario o alguno fuera de ese horario.

E: Y con esto que vos me estas contando de los objetivos de la institución eh... crees que la institución tiene los recursos suficientes para poder llevarlos a cabo.

E1: Eh... En realidad o sea en este momento todavía no estamos en un punto de equilibrio a nivel de los ingresos de la institución eh... nosotros eh... la forma de solventarlo es que todos los profesionales aportamos un porcentaje de lo que nosotros cobramos para poder sostenerlo, y aparte de la parte de dinero que aportamos, aportamos horas de trabajo también donamos horas de trabajo para poder cumplir con los objetivos

que nos planteamos por que hay a veces, sobre todo lo que hace al trabajo con los jóvenes, que necesitamos muchas horas de atención con ellos entonces implica, por mas que eh... nos paguen algo las obras sociales ehh... nunca llegamos a cubrir la cantidad de horas que necesitamos para lograr el proceso que queremos hacer con los jóvenes, ese proceso tiene que ver... ¿Quieres que lo diga o no?

E: Si.

E1: Tiene que ver con que nosotros nos planteamos objetivos a nivel de independencia de los jóvenes ehh... que puedan ehh... tener auto valimiento, que puedan desarrollarse ehh... tanto dentro de su casa como fuera, que logren todos los hábitos de independencia como para que el día de mañana puedan incluirse en algo laboral. Ehh... hacemos todo un trabajo en relación a buscar que ellos encuentren que es lo que les gusta ehh... que tienen... en que tienen capacidades como para poder ehh.. O que se desarrollen personalmente en un hobbies o algo que les guste, que les llene el alma o que les guste. Entonces para poder cubrir todas esas áreas de trabajo necesitamos un trabajo muy individualizado con ellos y eso nos implica muchas horas de trabajo, entonces ehh... todos los profesionales por eso donan horas de trabajo. No tenemos todavía aportes por qué no hemos hecho todavía, porque la institución es bastante nueva, no tenemos todavía las posibilidades... no hemos organizado la forma de que tengamos empresas que... o padrinos que nos donen plata o instituciones u organismos ehh... supongo que o a lo mejor el año que viene o este año ya lo vamos a ir logrando a eso y entonces ahí podemos cubrir los recursos...

E: Y... y mas allá de esto del aspecto económico, en aspecto de equipo y de infraestructura ehh... ¿Cuentan con los recursos suficientes o...?

E1: Si en cuanto a equipo tenemos un equipo bastante amplio y día a día se van incorporando nuevos profesionales, porque a demás de la forma de trabajar nuestra es muy ehh... ósea muy lucida para todos los profesionales que vienen entonces por ahí ehh... o sea tenemos abierto para que hagan pasantías y después de eso algunos profesionales se quedan trabajando con nosotros y ehh... en eso el equipo que se está armando es un equipo muy lindo en el que como todos ingresan además con este aspecto de... de compromiso en el trabajo ehh... ofreciendo horas de ellos para trabajar y tienen todo un compromiso con la fundación que eso se nota digamos en todas las actividades que se plantean, en las reuniones y demás, entonces si bien es un equipo nuevo que se está armando, se está consolidando ehh... creo que contamos con los recursos ehh... acorde a lo que necesitamos. Y de la parte de ilisia tenemos que hacer unas reformas, vamos hacer una ampliación para poder cubrir bien el área de estimulación temprana y que este bien independizado de las otras aéreas porque es lo que nos exigen además a nivel de categorización y demás... Y en eso vamos a tratar de ver este año que podemos hacer, que podemos generar para que podamos construir eso.

E: Y este equipo está organizado de alguna forma,¿ cómo es la organización que tienen... para llegar a los objetivos? En cuanto al ehh... tiene algún organigrama, ¿como está planteado?

E1: Si, tenemos un organigrama general de toda la... fundación no cierto, ehh... que está basada en estos tres servicios que nosotros tenemos armados, por el momento o sea yo estoy como directora de todos y después o sea hay cordi... hay algunos de los personales que son los de mayor trayectoria que están como coordinadores de los servicios, por ejemplo: la estimulación temprana esta Alejandra que es la que sabe de... y Elisa que es la médica que son las que saben más de estimulación temprana. Por el momento yo estoy en la parte de integración y en la parte de de la for.. de orientación vocacional y formación

laboral como coordinadora. La idea es que, como el equipo es nuevo, una vez que se vayan formando y todo, vayan también las profesionales a sumiendo las coordinaciones no?

E: Perfecto y o sea hay una coordinadora general...

E1: Soy yo jajajaja.

E: Que serias vos jajaja... y hay un... seria como que hay un representante o alguien a cargo de cada tip... de cada área.

E1: Exacto ajam...

E: Perfecto y... en cuanto a la comunicación institucional ¿Cómo la caracterizarías o como la definirías?

E1: Bueno ehh... si tengo que decir eeh... ¿formal o informal o algo asi?

E: Todo jajajaja.

E1: jajajaja... eh... en cuanto en la parte informal bastante bien, armamos un grupo de whatsapp y estamos todos comunicados al nivel que necesitamos no cierto, todo eso. Eeh... Después ehh... no tenemos como asi sistematizado eeh... que se yo mandamos un mail y toda esa... toda esa parte que digamos le da como una... me parece yo veo en general las empresas todo se maneja a través de mail, mail con copias para todos, entonces todos responden a los mails, bueno... eso nosotros no lo hacemos.

E: No esta.

E1: No está ehh... dejamos algo a mucho más simple y la verdad que bueno empezamos hace bastante poco y como que hemos ido de a poquito entonces como que es complicado.

E: Perfecto.

E1: eeh... pero ehh... en cuanto a si hemos, lo que hemos logrado, porque nosotros lo que tenemos que tener es mucho conocimiento de los chicos, de las historias clínicas y demás, y lo que vamos haciendo hemos armando un.... Eh... dentro del google drive una organización para que bueno ahí vayamos subiendo toda la información y seguimiento, y tiene ahí acceso todo el equipo para poder ir trabajando desde ahí. Eso en cuanto lo que hace al trabajo en sí, no cierto. ... Y después tenemos para información y comunicación una reunión semanal en la que participamos todos y estar al tanto de todo lo que está sucediendo.

E: Y.... ¿Cuáles serian los cambios que harías en base a la... a la comunicación?

E1: Y... me parece que tal vez tendría que estar como mas sistematizado no cierto o...u organizado de alguna manera que.... Las comunicaciones queden registrada, nosotros por ejemplo hacemos un resumen de la reunión que lo subimos al google drive pero bueno, es como que... a lo mejor ese mismo se podría comunicar por mail..., no se o sea no se a lo mejor habría darle vuelta a eso porque es como que falta formalidad me parece. Desde lo informal estamos comunicados pero no... no existe un registro tan formal.

E: Y hoy actualmente, ¿Cuál consideras vos que sería la mayor problemática de la institución?

E1: Ehh....

E: En general, ya sea organizacional, de parte de los procesos terapéuticos o demás.

E1: Me parece que... estamos o sea estamos como en un proceso de organizarnos y me parece que la parte organizacional este año se incorporo trabajar ehh... una persona que es de ehh... la parte más institucional y ella nos está ayudando en esa área eh... en la parte administrativa teníamos mucho lio, porque teníamos un hilo terrible, porque ninguna de nosotras ha sido nunca administrativa, entonces no teníamos ningún manejo

y lo fuimos haciendo como podíamos. Entonces eso está complicado todavía, me parece eh... creo que desde el lado del trabajo con los pacientes, las líneas de trabajo y todo, me parece que eso está mejor y tal vez siempre hay que ir ajustando en el tema de las reuniones de equipo, del análisis de los casos... o sea siempre hay cuestiones a ver cómo se pueden ir mejorando ¿no? Eh... pero... me parece que lo más complicado si tiene que ver con la organización general de lo que implica la fundación y la administración.

E: Perfecto. Y cual... eh... ahora paso directo a los chicos ¿Cuál sería el... el factor más grande por cual los chicos faltan a la... a la institución, a un taller o cualquier día?

E1: Ehh... Depende... o sea depende también de los casos ¿no? Pero... hay eh... hay algunos grupos, algunas familias... que son bastantes complicadas de... desde la enfermedad de los chicos que si está enfermo, si se resfrían, si hace frío, si... generalmente tienden a no traerlos, a veces hay otros problemas que son como los transportes ¿no cierto? O las posibilidades económicas de llevarlos o no. Eh... es... eh... la ubicación nuestra por ahí, nosotros estamos trabajando con chicos de todos lados de Córdoba y por ejemplo tenemos una nena que viene de Colonia Lola que es la otra punta de Córdoba, con una mama que económicamente no tiene la posibilidad de...

E: Claro, es complicado.

E1: Claro... entonces muchas veces esa mama falta porque bueno... o sea hasta que ella llegue a su casa y buscarla bueno... es complicado está en la otra punta, entonces la distancia me parece que es un inconveniente..., la... los procesos de salud y enfermedad de los chicos es otro inconveniente eh... las características familiares porque hay familias que a veces... por determinadas cuestiones como que no logran eh... darle prioridad a los tratamientos es como que consideras que si van están bien y si no van... también está bien bueno... como que se justifica.

E: Y si tendrías que ponerle un nombre al... a la participación de los padres o de las familias en... en el proceso terapéutico de los niños... ¿Cómo lo definirías?

E1: Depende mucho de cada familia, hay familias muy comprometidas, y que están al tanto y que vienen y que participan y que colaboran y que se les indica algo y ellos se...

E: Lo hacen.

E1: Claro... se enganchan con cumplir o están preguntando, que se yo... y hay otras familias que consideran que bueno que lo traen lo depositan y se terminó y no tienen más que hacer, no ciert... es como... no se puede... en el trabajo este no se puede generalizar ¿no? Hay papas que a veces o a uno le parece que... que no hacen mucho pero a veces por lo menos transmiten que es importante que vengan entonces por lo menos de ahí te puedes agarrar y algo se puede hacer.

E: Y... de por lado de la fundación, desde la fundación, ¿se les da actividades en... o sea que lugar le da la fundación a los padres?

E1: Eh se trabaja bastante con los papas en... el trabajo en... lo que son los... los jóvenes que están en tratamiento se hace el trabajo bien individual, no con los papas en... en relación a la... a los jóvenes, estamos organizando reuniones mensuales con los papas y también individuales, de acuerdo a la problemática. Y lo que hemos organizado es un voluntariado en el cual se ha comunicado para todos los que quieran participar y hemos tenido respuestas de algunos papas..., muy poquitos, pero que han empezado a acercarse como para eh... incluirse... este... del lado del voluntariado, lo que nosotros planteamos es ayudar a la fundación en distintos temas que tienen que ver a lo mejor como con recaudar dinero, ayudar en distintas actividades. Y por ejemplo una actividad que... que una de las mamás propuso para hacer ella es hacer ella su a otros papas en relación al a lo que implica cuando nacen con una discapacidad, los tramites que tienen que hacer y

bueno todas esas cosas... Entonces esa mama está bastante comprometida digamos y tiene un compromiso hacia otros padres ¿no? Y en relación ah... eh... por ejemplo lo que se planteaba en ese voluntariado era hacer a lo mejor alguna feria en la que los papas puedan participar eh...se planteo también para este año que... estamos viendo de organizar son unos... (chau... nos vemos) son unos... eh... unos talleres que estamos viendo si los haríamos una vez al mes en el cual se planteo hacer, son talleres exclusivos, no haríamos talleres para personas con discapacidad solamente si no que talleres... siempre nuestra idea es que se incluyan eh... que si puedan participar en talleres en otros lados mejor pero se nos ocurrió como una posibilidad de que vengan otras personas y los conozcan también a los chicos y que trabajen con ellos y... fue toda una idea a partir de uno de los chicos que son las construcciones con raftings que se yo... que podría el enseñarles a otros nenes a hacer cosas con raftings, armar un día de talleres, de varios talleres en los que los jóvenes y niños puedan venir a participar en estos talleres. Y la idea también es que si las mamas quieren armar algún taller con ellas, pero sería siempre del lado recreativo no...

E: ¿Y vos que consideras que... que la institución podría hacer y no hace actualmente?

E1: Y trabajar aun mas con los padres todavía, me parece que puede ser eh... tenemos que hacer un montón de cosas en relación a la... a la posibilidad de eh... trabajar sobre la accesibilidad, la sociedad que es uno de los trayectos de los chicos de acá de la fundación es como que me parece...

E: ¿Cómo? ¿Qué es la accesibilidad?

E1: Y eh... la accesibilidad que puede ser eh... urbana digamos... o la accesibilidad a la sociedad o... la cuestión de trabajo, y eh... en eso es como que hay que hacer mucha concientización eeh... como por ejemplo eh... uno de los chicos que tiene sillas de ruedas

y de repente sale a andar por acá y se encuentra con que no puede bajar del cordón por que no hay las rampitas para bajar o... las rampitas están ocupadas porque pusieron un auto entonces no puede bajar y demás entonces hay que hacer todo como campañas de concientización y demás.

E: Que sería también más bien exteriorizar la institución.

E1: Si... y dar a conocer cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad para que la... porque nosotros consideramos que lo que trabajamos solo con los jóvenes que no es que la gente lo hace... de mala, de mal llevada o... si no que simplemente no registra y no se da cuenta de lo que puede ocasionar a una persona con discapacidad de no tener como bajar a la calle, entonces es como que lo hacen porque estacionaron el auto y... no ni se dieron cuenta de que había una rampa.

E: No lo hacen con intención digamos...

E1: Claro, porque ni siquiera saben y ni siquiera han visto o dimensionado ellos a lo mejor lo que es anda por una... por la calle con una silla de ruedas. Nosotros lo porque vemos a los chicos pero si no tampoco tendríamos registro de eso a lo mejor.

E: Bueno y la última pregunta ¿Qué aspectos crees que la institución hace pero que no está capacitada, esta media floja en ese sentido?

E1: ... Y... o sea lo que... a lo que yo iba a decir que lo que tenemos que lograr que a lo mejor no teníamos herramientas es a lograr un acercamiento con las empresas y los puestos de trabajo ehh... que nosotros como, nosotros sabemos bastante de las personas con discapacidad, sabemos de las necesidades que ellos tienen,, de las que pueden tener y todo... pero no tenemos muchos conocimientos de los puestos de trabajo de las empresas, como para poder hacer eh... la adaptación y accesibilidad de los puestos para los jóvenes que están con nosotros.

E: Claro como que enganchen.

E1: Enganchar eso, claro o sea tenemos como que tener unos conocimientos y análisis de lo que las empresas requieren para los puestos de trabajo, eso todavía no lo tenemos armado ni lo conocemos bien eh... es algo que tenemos que lograr armar... para que después... porque nosotros podemos preparar a un joven y todo... pero después tenemos que saber si lo que hacemos sirve para la empresa o no.

E: Seria como una doble... preparación.

E1: Exacto, entonces nosotros tenemos como que... lograr tener más claridad... de los análisis y decir bueno... tener un elevamiento de las empresas que están ehh... de acuerdo con recibir personas con discapacidad, no tenemos. Entonces tener un listado de empresas, dentro de esas empresas que puestos de trabajo son los que ellos pueden ofrecer ¿no cierto? O serian adecuadas para las personas con discapacidad. Y... eh... de acuerdo con la discapacidad que tienen también ¿no cierto?, después hacer como esas adaptaciones de acuerdo a la persona especifica que va a ir a ese puesto de trabajo, ¿me explico mas o menos?

E: Si... Bueno te agradezco, muchas gracias.

E1: No de nada.

E: Así que bueno... acá termina la entrevista.

E: Bueno acá estamos con el entrevistado número 2, te agradezco por el tiempo y vamos a empezar con la entrevista. Quería saber para empezar ¿cual es según vos el principal conflicto en la institución actualmente?

E2: Bueno actualmente, hemos crecido tan de golpe, que se ve se observa un , que no hay un eje que coordine las distintas aéreas, está el aérea administrativa, el área profesional, el área de integración profesional, y todo esta manejado por dos personas. Ahora actualmente se ha organizado el área administrativa pero todavía hay muchas falencias. Emm entonces para resumir y dejarlo claro hace falta un coordinador que pueda unir las distintas aéreas y a su vez un coordinador de cada área para que cada área pueda funcionar y no solo recaiga en solo dos personas porque es ahí donde se producen las distintas dificultades.

E:¿Y este conflicto hace mucho que esta? ¿Hace cuanto que esta?

E2: Y digamos que a partir de mitad del año pasado es como que entraron mucha cantidad de pacientes y todo estaba en manos de una secretaria , la cual daba turnos, cobraba y ahí es cuando vimos que se había descontrolado. Si estábamos todos muy agotados, muy saturados. Es como que se acomodo el área administrativa pero ahora falta todo lo que es dentro del proyecto de la institución, todo lo que es acomodar el taller, es como que recién se ha dividido en áreas pero bueno hay que preparar a la gente porque son todos profesionales jóvenes, entonces lo que se necesita es un coordinador para que pueda manejar el resto del equipo en cada área.

E: ¿Cada persona que está dentro de la institución conoce la actividad del compañero?

E2: Si si en general todos conocen, se divide en el área de fonoaudiología, área psicopedagogía y psicología. Digamos que los profesionales que trabajan son esos, todos conocen de alguna forma todos los pacientes, igual digamos que no hay un conocimiento

a nivel institucional. Se da caseramente, nos sentamos a hablar de tal paciente, bueno esta esta dificultad y está mal organizado a nivel de reuniones. Se hace una sola reunión semanal en donde este no asisten todos entonces es como que no se puede avanzar en a lo mejor en la organización en general.

E: ¿Como es el ambiente laboral actualmente?

E2: Es muy bueno la verdad que hay muy buena predisposición, en realidad bárbaro el ambiente todos están de acuerdo con lo que se propone y si no se habla, no hay dificultades a ese nivel.

E: Con esto que me decís vos de que hablan ¿cómo caracterizarías vos la comunicación institucional?

E2: No es buena, es una de las falencias digamos debería estar organizado con días horarios y temas a tratar. Una cosa son los problemas a nivel funcional de la fundación, los problemas que se yo que se pierde las cosas, que no se guardan, que no se ordenan los ambientes. Y otra cosa son los temas en si son los temas profesionales, vamos a tomar determinado paciente y tenemos que hablar de eso, el día martes se habla de eso, ósea debería haber un comunicador que organice tal día se habla de los pacientes, tal día se habla de los talleres, tal día se habla del problema de la institución, no lo hay.

E: Y.... ¿Hicieron algo para mejorarlo en todo este tiempo?

E2: Estamos con el proyecto pero todavía no, todavía no. Recién ahora a entrado una trabajadora social que también nos está ayudando como para organizarnos. Son muchos los temas, están el tema de la fundación por ejemplo el proyecto la mayoría de las obras sociales no cubren entonces está el problema económico, entonces hay que contactarse con las obras sociales, con empresas que puedan aportar, son muchísimos los temas y

están todos como desmembrados que se hace surge un problema y se habla de eso pero no esta organizado.

E: ¿Y crees que la institución cuenta con los recursos suficientes como para mejorar esta dificultad?

E2: Si yo creo que comenzamos siendo muy poquitos y de repente se hizo muy grande y recién ahora estamos tomando conciencia de los problemas, entonces estamos buscando los recursos, pero bueno por ahí falta de tiempo. Y de desconocimiento porque hay cosas que nosotros somos profesionales de la salud no sabemos cómo se organiza a nivel de organización de la fundación, entonces es como que ahora nos estamos organizando.

E: ¿Y en cuanto a los recursos, cual crees vos que son los recursos que la fundación tiene y no los usa?

E2: Emm.

E: ¿Que cosas que tiene la capacidad y no lo hace?

E2: Yo creo que mas que capacitación, es falta de tiempo y por ahí digamos de dinero para poder poner personas que estén capacitadas para poder esto, por ejemplo una comunicadora social, hay que pagarle para que pueda estar, o el caso de la trabajadora social que ingreso ahora también digamos la mayoría de los profesionales digamos que cobra particularmente y asi gana, digamos para nivel de organización, necesitamos personas que hay que pagarle un sueldo y no estamos todavía en condiciones de hacerlo.

E: ¿Y las personas que forman parte de la institución, los roles que cumplen fueron elegidos por idoneidad o fueron acomodándose por tiempos y demás?

E2: Eee digamos que fue por tiempo, comenzamos siendo dos personas que organizamos el proyecto y se fueron sumando a medida que fue se necesitando. Por supuesto que todos

los que estamos estamos capacitados para hacer lo que estamos haciendo pero no se busco el psicólogo para tal tarea, sino que se fueron adaptando a las dificultades y situaciones de los pacientes que estaban.

E: ¿Y que consideras vos que la institución hace y no está capacitada?

E2: Emm y yo creo no se si no estamos capacitados sino que estamos desorganizados. hacemos como mucho y hacemos cosas que no estamos capacitados para hacer por ejemplo en el caso de Raquel, ella al ser psicopedagoga, al tener una carrera que toda la vida hemos trabajado en consultorio de pronto salimos a contactarnos con empresa con funcionarios para ver si nos pueden ayudar a seguir progresando, es algo que creo que ahí si no estamos capacitados y lo estamos haciendo porque no hay personal para hacerlo.

E: ¿Esto está relacionado con lo que decías antes de la falta monetaria?

E2: Exactamente, porque hay que buscar personas y pagar un sueldo, entonces lo estamos haciendo caseramente nosotros.

E: Y si tuvieras que describir los aspectos positivos de la institución...

E2: Emm creo uno de los aspectos positivos es el proyecto digamos el objetivo del proyecto que comenzó en un principio se cumplió y se está cumpliendo y digamos que veo que a medida va progresando y se va ampliando este proyecto y vemos que cada vez estamos más capacitados y con muy buenos resultados, eh. Ósea el proyecto a nivel de inclusión laboral de los jóvenes. Ya hay un grupo que ya está trabajando, el objetivo entonces se cumplió y ahora con los nuevos digamos que vamos ampliando cada vez más los objetivos y creo que con buenos resultados.

E: Y con respecto al equipo. Características que tenga la institución que vos digas la pongo del lado positivo de la institución.

E2: Emm .. Caract.. Haber repetimela por favor.

E: Característica que tenga la institución que vos digas lo deposito en el lado positivo.

E2: Y las características que veo es que los profesionales que están eh, trabajan a pesar de que son chicos jóvenes con ganas y se van superando y van aprendiendo y vemos como van mejorando los pacientes. Eso es algo positivo, porque hay muchas instituciones que toman pacientes y los objetivos no se cumplen. Tanto a nivel de consultorio como de organización. Se trabaja bien, se ven los resultados.

E: ¿Y en los aspectos negativos de la institución?

E2: Si la desorganización que hay a nivel institucional , como que dos personas no pueden manejar, se hace muy difícil porque se ha hecho muy grande y no solamente está el proyecto a nivel de jóvenes sino que están el área de estimulación temprana , el área de integración escolar , los consultorios con los problemas individuales de cada chico sumado al proyecto de cada joven , ósea en realidad vemos al niño desde que nace hasta lo laboral , entonces es un proceso muy largo y este yo veo que no estamos organizados , la idea nuestra es poder poner un coordinador en cada área Emm digamos que vaya trabajando con los otros profesionales y que vayan corrigiendo los errores. Y eso no esta.

E: ¿En cuanto a la parte exterior de la organización, cuales son las cosas que pueden afectar negativamente y positivamente a la institución?

E2: Positivamente creo que el boca en boca el paciente muchas veces se da que el paciente que esta acá, trae a otro y eso es muy bueno. Esta bueno ver que están bien si, que el paciente no se va, ósea no hay mucho ausentismo eso es positivo, se ve que se

está trabajando bien y el paciente se siente bien. Y lo negativo me preocuparía que un paciente se vaya, no pasa, pero me preocuparía que un paciente se vaya diciendo no voy a esa institución porque no trabajan bien o como muchas veces suceden son comerciantes, eso no se da, trabajamos mucho sin cobrar y se atiende de la misma manera al paciente que paga y al que no paga.

E: ¿Y eso que no pagan repercute en el actuar del profesional?

E2: No no en lo más mínimo eso es algo dentro de lo positivo que podemos llegar a poner, que se atiende de igual forma.

E: Y el aspecto socioeconómico, cultural actual de Córdoba, como lo pondrías vos, como algo que puede afectar a la institución.

E2: No no no o sea se reciben paciente de todos tipos de nivel social a pesar de que estamos ubicados en una zona que vos dirías bueno, podría ser de un nivel social bueno y ahí de todo y vienen de distintos lados, de distintas zonas.

E: Recién me hablabas del ausentismo de los niños, ¿influye mucho en el proceso terapéutico de la institución?

E2: Si sí, si no hay una continuidad no no, o sea uno se plantea objetivos de tratamiento y si no hay una continuidad no se ven los resultados es como que uno va, pero no se da el nivel de ausentismo mucho en los pacientes, es muy raro que falten.

E: Y si faltan, ¿a causa de que faltan?

E2: Por enfermedad, por viajes, pero no hay una causa que vos digas tenemos que estar llamando y preguntando porque no viene.

E: ¿Y relacionado con los pacientes, la familia que rol cumple?

E2: Hay de todo un poco en relación a la familia, en la mayoría son familiares que están presentes, se las llama a reuniones y vienen. Ósea se hacen reuniones con familias ósea hay un seguimiento cercano. Son muy pocas las familias que no cuestan. a nivel de los jóvenes es muy bueno, los padres se los llama a reuniones y vienen, quizás no están metidos en el proyecto pero hay padres que hasta han pedido ser voluntarios, que por ahí no está muy bueno porque es como que se mezcla.

E: ¿Qué lugar le da la institución a los padres?

E2: Para nosotros es primordial la familia es primordial, va acompañado para que el proceso sea bueno, que el joven, es importantísimo.

E: Bueno aca termina la entrevista, asique muchas gracias por el tiempo.

E2: No un placer.

E: Muchas gracias.

- **Entrevista N°3**

Entrevistador = E

Entrevistada numero 3 = E3

E: Bueno acá estamos con la entrevistada número tres, vamos a hacer la entrevista y continuar con el seminario final, bueno podrías contar un poco sobre la fundación, ¿que distintos tipos de objetivos que tiene la fundación?

E3: Bueno la fundación como sabes, es una fundación que surge principalmente para trabajar la parte de jóvenes, que sería los chicos que presenten algún tipo de discapacidad y que ya han terminado la escolarización, entonces con ellos poder pensar algún proyecto personal y una inserción laboral. de todas formas la fundación también con niños escolarizados entonces por una parte esta toda la parte de consultorio o de integración escolar, acompañante terapéutico para los niños dentro de las instituciones como en la fundación y bueno toda la parte de jóvenes que tiene que ver con mas talleres grupales de autoconocimiento y auto reconocimiento , independencia para que ellos puedan salir a la calle armando como seria, armándose un proyecto personal donde que tenga que ver con el estudio o en el trabajo . Hay casos de chicos que vienen directamente con ningún tipo de independencia, chicos que no salieron nunca de la casa solos, entonces es todo un trabajo previo por eso nosotros le decimos pre laboral.

E: ¿Todos estos objetivos, están compartidos por todos los integrantes de la fundación?

E3: Eee

E: ¿Están todos enterados?

E3: Si si están todos al tanto, el tema es que hay profesionales que directamente solo trabajan en consultorio, entonces son profesionales que todo lo que tiene que ver con jóvenes, talleres grupales no participan digamos.

E: ¿En la creación de objetivos no?

E3: No no en la creación de objetivos ni por ahí en el seguimiento de eso. Dentro de los que si formamos parte, pasa que también es medio amplio cuando decimos los jóvenes. Este año también se armo un grupo nuevo de jóvenes, a su vez también de los talleres grupales lo que se intenta hacer es trabajar aquellas particularidades, que sé yo si necesitan fono, si necesitan psicólogo, acompañamiento.

E: Y es ahí es donde está el trabajo interdisciplinario de ustedes.

E3: Claro ahí y también en la parte de talleres e igual de todas formas te das cuenta que a la hora de pensar los objetivos lo que es taller grupal, ahí si los coordinadores formamos parte a la hora de brindar un servicio como puede ser fonoaudiología ya se trabaja con el profesional que está a cargo de eso.

E: ¿Como consideras vos que es actualmente la comunicación dentro de la institución?

E3: Eh la comunicación ehh es muy buena creo que si tiene algunas fallas con eso que te decía recién estaba pensando en un joven, está el profesional que trabaja con el en realidad no está el círculo donde ese profesional le puede contar al resto de los talleristas de los avances o las cosas que tiene, como así tampoco está la instancia que los talleristas puedan contarle a esa persona, creo que ahí no habría un enriquecimiento digamos.

E: ¿Y se hicieron algún tipo de actividad para intentar mejorar esta situación?

E3: Si si es un tema que que solemos plantear y que intentamos resolver, que se yo que sería a través de la supervisión, es como que siempre proponemos supervisión y los días martes nosotros nos reunimos los días martes, que si bien son reuniones generales, que se puede trabajar cualquier cosa, siempre terminamos haciéndolo supervisión, que en realidad yo no estoy muy de acuerdo porque no es una modalidad formal y porque además termina siendo un espacio de descarga. que se yo descarga de malestar, bueno hay que estar en un taller con jóvenes pasan cosas y de repente llega el martes es como que todos explotamos contando nuestros problemas y por ahí no se puede encausar tanto términos profesionales, entonces cuales son las líneas de acción, que hacemos. Si lo estamos haciendo este año, también se ha implementado empezar a trabajar con cada uno de los

chicos pero imagínate es una reunión semanal por chico, venimos trabajando diez y quedan treinta.

E: Estaría bueno por ahí que, sea este círculo más cerrado para llegar a cumplir los objetivos de formas más efectivas.

E3: Claro claro claro y pensar también mas formalmente el tipo de reuniones porque también te pasa que por ahí hablan en la reunión general, que si bien esta bueno saber o sirve para aprender, e bueno llega que los profesionales nos cansamos, nos queremos ir entonces noto eso, mucha falta de mi parte también.

E: Si en general.

E3: En general sí creo que si, es mas la cuestión informal de las reuniones y también pasa que si es algo urgente que ha pasado con un paciente o a pasado algo o hay que solucionarlo es entre pasillos y como has visto la fundación para eso no es favorable porque hay espacios grandes hay gente en la sala de espera, siempre hemos tenido mucho cuidado de que no nos escuchen pero termino yo hablando con la fono algo rápido , después la fono hablo con no se con la psicopedagoga y yo no entero y entonces.

E: Es como un círculo que se va armando.

E3: Claro.

E: Y ósea el vinculo que vos tenes con tus otros compañeros o colegas, ¿cómo te comunicas con ellos si no es atreves de la vía oral por así decirlo, en el sentido de hablar?

E3: Claro, nosotros tenemos lo que sería el google drive de la fundación donde si tanto en consultorio como en talleres tenemos que hacer un registro diario de la actividad que se realizo. el tema es que yo soy psicóloga entonces por ahí en el registro diario uno pone cosas básicas, se trabajo tal tema o tal otro y no una serie de cosas que uno observa

porque lo ven todo el mundo. Entonces es de vuelta de caer en lo informal, en che paso esto con este chico que podemos hacer, al menos yo noto que en mi profesión pasa eso. Que se yo, yo me meto en un historia clínica y dice se trabajo en tal cosa o tal otra pero yo no pongo se hizo un dibujo una niña. De todas formas, esta ese espacio de escritura, pero siempre es más bien hablado. Es hablado en almuerzos, en el café.

E: Vos, para terminar con el tema de la comunicación, ¿qué modificación harías en base a esto? En general, la comunicación entre los integrantes, de la fundación.

E3: Yo creo, va esto es utópico, participamos de muchos espacios académicos, pero si yo creo que debería haber un espacio de reunión para cada una de las cosas. Si es taller de jóvenes es reunión de taller de joven, para que uno también vaya con ideas y propuestas y no sea esta cosa de improvisar. Pero también nos encontramos con que participamos todos y serian 4 reuniones semanales, habría que ver como dinamizar eso también un poco.

E:¿Actualmente, cual seria a tu consideración la problemática que sobresale en la organización?

E3: Emm... y pasa que es una fundación que está creciendo mucho y muy rápido , cosa que esta buena, pensando el tema de la comunicación yo no lo veo hoy como un problema tan grave pero sí creo pero si veo que puede ser un gran problema porque está viniendo mucha gente gente nueva , gente que a su vez no le compartimos toda la información porque está en calidad de pasante , entonces hay gente que está trabajando a medias, también pasa todo por Raquel , que si bien me parece fantástico que pase todo por ella, por ahí pensar que se armen pequeños grupos , que haya otras personas a cargo , para que no sea solamente ella quien tenga que.... Igual ella siempre esta, está muy

presente, en eso ella nos banca, pero va a llegar un momento en donde esto va a seguir creciendo.

E: ¿Hace cuanto está pasando todo esto?

E3: Y lo de la comunicación para mí de una forma u otra desde que siempre por lo menos desde que yo trabajo, este es mi tercer año. obviamente que el primer año que vine éramos muy poquitas, habremos sido 8 profesionales, pero me acuerdo que nos costaba mucho, nos juntábamos los sábados, era un sábado al mes y era lograr juntarnos ese sábado era un líaso, entonces ya el año pasado, duplicamos la cantidad de profesionales y también era los sábados y era muy caótico y este año ya al implementarlo todos los martes, semanalmente, quieras o no está circulando mucho más la información, pero seguimos con esto de que se yo, si yo no puedo no voy, y bueno no se tendríamos que pensar, tendrías que poder, o ver el modo. Porque son reuniones los martes a las seis de la tarde, para que todos podamos.

E: Pasando a otro tema, con respecto a la participación que tienen los padres en el proceso terapéutico, ¿qué lugar le da la institución a los padres?

E3: Emm, ¿estamos hablando de los jóvenes?

E: En general, los pacientes.

E3: Perfecto, y bueno con los padres, como siempre se hace una reunión a principio de año, una reunión de cierre, y por lo general Raquel hace reuniones durante el año, en qué casos? En casos que los padres lo requieran, en caso que el chico pida algo, en caso de que sea algo muy puntual y muy urgente. Pasa que es delicado, hay padres mucho más comprometidos que otros, hay padres que los dejan acá y es como si se olvidan. Que se yo hay que ver qué tipo de padre, yo creo que desde la institución si hay una apertura, en el sentido que si el padre lo solicita se hace reunión. Pero no se generarían espacios o

instancias regulares de reunión. Si se ha hecho algunas veces actividades, con todos los padres, actividades de los jóvenes donde todos los padres se han reunido y han compartido el momento. Y vos te das cuenta que si se interesan, además a ellos le sirven, pero bueno se da una o dos veces al año no es algo.

E: ¿Vos consideras que podrían estar más involucrados todavía? Ósea que la fundación podría darle mucho mas lugar a los padres?

E3: Si yo creo que si, hay padres que... hay padres y padres insisto, pero que hay padres que si, si se les da un lugar o si hay una propuesta concreta.se enganchan mucho mas, siempre pasa que, en Septiembre es la maratón de Apex, nosotros participamos y siempre para esa fecha estamos mucho mas movilizados, trabajamos en conjunto con los padres, por ahí si tuviéramos un proyecto en concreto de actividades con los padres, bueno se podría aprovechar mucho mas la participación de ellos.

E: ¿Y los chicos cuando van a sus casas, llevan actividades?

E3: Y depende, los niños más chicos, de consultorio por lo general no, porque nosotros seriamos un nexo entre la escuela y la casa. Los jóvenes, bueno el grupo nuevo la idea es que no, hasta no desarrollar su autonomía, dependencia. y si el grupo de más grandes, si porque ellos quieren , ellos dicen que quieren actividad o yo me llevo a casa esto para buscar o para investigar y lo traigo mañana. Pero nosotros no es que decimos bueno tenes tarea para mañana no, si no se termino venís y lo haces mañana.

E: ¿Con respecto a la institución, que cosas hace la institución que no está capacitada?

E3: Yo creo que en la parte más de jóvenes, los talleres, este año recién estamos pudiendo sistematizar mas quenada , no es que no podemos sino que es muy desorganizado, mas que no poder, a la hora de poder armar un proyecto personal del joven, nos damos cuenta que se pueden trabajar muchos puntos, que se yo por ejemplo, la parte de atención, la

parte de memoria, hay que hacer hincapié en el habla y hay muchas cosas que se pierden o no se hablan porque nosotros no logramos organizar algo de eso y en ese sentido yo creo que se pierden recursos humanos y se pierde trabajo con esa persona. Yo creo que este año, recién estamos empezando digamos, pero al haber sido más claros, en este es tu espacio, tu taller es este y vos coordinas esto. Hasta el año pasado era bueno, quien hace esto? Yo hago esto y era tan así .. Porque a eso súmale la falta de habla o de comunicación, terminábamos no sabiendo es más el chico nos terminaba diciendo yo hice esto ayer y no entiendo porque hago esto hoy. Que creo que este año si lo estamos haciendo pero creo que si hay que dinamizar las vías de comunicación, porque si bien yo estoy haciendo un taller específico, yo no sé que hicieron el martes ni que van hacer el jueves. Se en líneas generales porque todos armamos en base a los objetivos pero yo no sé si va o si le gusta ese dispositivo, si le gusta esa estrategia de trabajo.

E: ¿Que cosas está capacitada pero que no hace la institución?

E3: Eeee ami me parece que hay que seguir ampliando redes, redes con otras instituciones, redes si con empresas o bueno eso es algo mío, pero ami me gustaría mucho y creo que si se puede hacer un trabajo un poco mas puertas afuera, como institución poder generar espacio en donde puedan venir vecinos, otras familias, otra gente, obviamente siempre teniendo en cuenta la actividad puntual. Pero ofrecer esos espacios, que es muy viable, le va a servir a la institución ya que piensa que es una institución relativamente nueva, que se yo siempre fue una propuesta que nos conozcan en el barrio, por ejemplo hay muchas instituciones en el barrio y por ejemplo yo no conozco, sé que hay una acá al frente o acá a mitad de cuadro pero sino ni idea y ni la he visto de lejos. Entonces de poder articular, cosas pequeñas o con colegios cercanos, que se yo de decir vamos a la primaria de acá, que van alumnos que vienen acá y pensar una actividad con ellos.

E: ¿Para ir cerrando, cuales son los puntos fuertes, negativos... con que aspectos o recursos positivos cuenta la institución tanto negativamente, como positivamente?

E3: Bueno, positivamente yo siempre le rescato a esta institución la calidad humana entre profesionales, ósea al margen del trabajo con los chicos. Yo desde el día uno que entre hablo con profesionales con 30 años de experiencia que siempre han estado muy dispuestas a trabajar cosas teóricas, a ayudarme, a supervisarme, porque si bien esta eso, yo digo no hay espacio de supervisión formal, yo café de por medio por favor ayúdame en este caso, y se sientan, trabajamos juntas, nos dan mucho lugar a los jóvenes, nosotros estamos recién arranando recién recibido, de repente en una reunión te pregunta que pensas vos, como podemos hacer esto, en ese sentido yo creo que la calidad humana a la hora del trabajo es excelente, de hecho el año pasado he tenido un problema de salud grande y hasta que me lo han detectado, Raquel o Ale, me decían veni no vas a trabajar, nos vamos a ir a tomar un café, relaja, bueno. Yo creo que es un punto muy importante. También la disposición si se quiere decir teórico, todos venimos de ramas distintas, obvio que hay fono o psiquiatra que no van a compartir la lectura lacaniana de algunos psicólogos, algunos que no son tantos. Siempre hubo mucho respeto en eso, de hecho cuando hubo grupos de estudio, la propuesta era traigan el texto que quieran, lo leemos entre todos, porque como este chico lo atraviesan múltiples abordajes teóricos, tenemos que pensar desde ahí y eso tampoco se da en todos lados. Hay instituciones que si no tenes tal postura no funciona.

E: ¿Y los aspectos negativos?

E3: Y yo creo que el desorden, pero bueno, yo creo que está creciendo muy rápido, si se están tomando medidas.

E: ¿Vos crees que la institución cuenta con los recursos suficientes como para ordenarse?

E3: Si si yo creo que si e e, pero bueno lleva su tiempo, vos imagínate que nosotros como profesionales el año pasado no hacíamos fichas o si pasaba un año uh me olvide, bueno. Bueno ahora de repente es sentarse y hacer ficha. Entonces ahí es cuando uno dice no puedo decir tengo tiempo no puedo, hay como una resistencia, una intención de ponerle ganas.

E: Bueno acá terminamos la entrevista, te agradezco, muchas gracias.

CUESTIONARIO

1) ¿cuánto influye el ausentismo de los niños en el proceso?

TOTALMENTE 2 MUCHO 8 REGULAR NADA

2) Los niños a los hogares levan tareas para realizar junto a sus familiares?

SIEMPRE A VECES 9 REGULARMENTE NUNCA 1

3) ¿cómo considera usted que es la participación de los padres dentro del proceso terapéutico dentro en la institución?

MUY ACTIVA POCO ACTIVA 4 REGULAR 6 NULA

4) ¿Como consideras que es la responsabilidad de los padres dentro del proceso terapéutico?

EXCELENTE BUENA 7 REGULAR 3 MALA

5) ¿Cómo es la relación entre la institución y los padres?

EXCELENTE 2 BUENA 6 REGULAR 2 MALA

6) Como considera usted que es el rol de los padres en grado de importancia?

ESCENCIAL 8 IMPORTANTE 2 SECUNDARIOINSIGNIFICANTE

7) Con respecto a los padres, ¿se realizaron actividades para incorporarlos aun mas en los procesos terapéuticos?

SIEMPRE 2 A VECES 5 POCAS VECES 1 NUNCA

8) Los puestos dentro de la institución ¿fueron definidos por idoneidad?

TODOS 4 ALGUNOS 5 POCOS 1 NINGUNO

9) ¿Cuán satisfecho estas con tu rol?

TOTALMENTE 6 CONFORME 4 POCO NADA

10) ¿Cuán positivo es que te digan las cosas tanto buenas como malas?

TOTALMENTE 5 MUY POSITIVO 5 POCO POSITIVO NADA POSITIVO

11) Todos los que pertenecen a la institución, ¿conocen las tareas y responsabilidades que le compete a cada uno?

TOTALMENTE 2 ALGUNOS 6 POCO 2 NADA

12) ¿Cuán conforme ésta con el ambiente laboral que hay en su Institución?

TOTALMENTE 2 CONFORME 6 POCO 1 NADA1

13) ¿Haría cambios con respecto al ambiente laboral?

MUCHOS ALGUNOS 2 POCOS 5 NINGUNO 3

14) ¿Cuánto cambiaría con respecto a la comunicación dentro de la Institución?

TOTALMENTE 1 MUCHO 6 POCO 2 NADA 1

15) ¿Recibe retroalimentación dentro de la institución?

SIEMPRE 10 A VECES ESCASAMENTE NUNCA

16) ¿Cómo consideras que es la comunicación dentro de la institución?

EXCELENTE MUY BUENA 2 REGULAR 7 MALA 1

17) ¿ Consideras que la comunicación es un aspecto a modificar dentro de la institución?

TOTALMENTE 3 PARCIALMENTE 5 POCO 1 NADA 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE TRABAJO

FINAL

El presente trabajo es realizado por Badra Beltramo Nicolás, alumno de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Empresarial Siglo21. El objetivo de este trabajo es la realización de entrevistas para recabar información para el proyecto final de seminario de tesis.

La participación en esta instancia tiene carácter voluntario. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo educativo.

Acepto una copia de esta ficha de consentimiento informado, y he sido informado que puedo hacer preguntas sobre el trabajo cuando así lo decida, sin que esto acarree prejuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación, puedo contactar a Badra Beltramo Nicolás, a través del e-mail: badranicolas@gmail.com.

ANEXO E – FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO O GRADO A LA UNIVERIDAD SIGLO 21

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

| | |
|--|--|
| Autor-tesista <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i> | Badra Beltramo, Nicolás |
| DNI <i>(del autor-tesista)</i> | 36.233.256 |
| Título y subtítulo <i>(completos de la Tesis)</i> | “La comunicación: un agente innovador de la salud” |
| Correo electrónico <i>(del autor-tesista)</i> | badranicolas@gmail.com |
| Unidad Académica <i>(donde se presentó la obra)</i> | Universidad Siglo 21 |
| Datos de edición: <i>Lugar, editor, fecha e ISBN (para el caso de tesis ya publicadas), depósito en el Registro Nacional de Propiedad Intelectual y autorización de la Editorial (en el caso que corresponda).</i> | Córdoba, Nicolás Badra Beltramo. |

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

| | |
|---|----|
| Texto completo de la Tesis <i>(Marcar SI/NO)^[1]</i> | SI |
| Publicación parcial <i>(Informar que capítulos se publicarán)</i> | |

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

Lugar y fecha: _____

Firma autor-tesista

Aclaración autor-tesista

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica:
_____ certifica que la tesis adjunta es la aprobada y registrada en esta dependencia.

Firma Autoridad

Aclaración Autoridad

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado
