

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO**

**CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE SERVICIOS FAMILIARES Y  
COMUNITARIOS (SERFACO) Y SUS BENEFICIARIOS DE LA ASOCIACIÓN CAMINO SEGURO  
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**AMANDA ELIZABETH JUÁREZ BATZ**  
CARNET 20031-09

LA ANTIGUA GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2014  
SEDE REGIONAL DE LA ANTIGUA

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE SERVICIOS FAMILIARES Y  
COMUNITARIOS (SERFACO) Y SUS BENEFICIARIOS DE LA ASOCIACIÓN CAMINO SEGURO  
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR  
**AMANDA ELIZABETH JUÁREZ BATZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO EN EL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIADA

LA ANTIGUA GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2014  
SEDE REGIONAL DE LA ANTIGUA

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

DECANO: DR. VICTOR MANUEL GALVEZ BORRELL  
VICEDECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX  
SECRETARIA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR  
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. MIRIAM LUCRECIA COLINDRES W. DE SEGURA

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

DR. AMALIA GERALDINE GRAJEDA BRADNA

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. OSCAR ROLANDO LOPEZ MENDEZ

Guatemala, 14 de junio de 2014

Lic. Hugo Higueros  
Coordinador Académico  
Carrera de Trabajo Social  
Sede Antigua Guatemala  
Universidad Rafael Landívar

Estimado Lic. Higueros:

Por este medio le informo que fui tutora de la señorita Amanda Elizabeth Juárez Batz, quien se identifica con el número de carné: 2003109.

La señorita Juárez desarrolló el proyecto de Práctica Profesional Supervisada denominado: Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

El desarrollo del proceso de ejecución del proyecto fue adecuado, cumpliendo las 200 horas de práctica, así como con la elaboración y entrega oportuna del informe final de la Práctica Profesional Supervisada, según lo estipula los lineamientos de la Carrera de Trabajo Social, por lo que doy por aprobado el proceso y en consecuencia aprobado el curso de PPS II, para que pueda continuar con los aspectos que la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar tiene estipulado previo a la graduación de Trabajadora Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo.

Sin otro particular, agradeciendo la confianza, me suscribo de usted

Atentamente

  
Dra. Amalia Geraldine Grajeda Bradna  
Tutora de PPS



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante AMANDA ELIZABETH JUÁREZ BATZ, Carnet 20031-09 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, de la Sede de La Antigua, que consta en el Acta No. 04550-2014 de fecha 4 de octubre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS DE COMUNICACIÓN ENTRE SERVICIOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS (SERFACO) Y SUS BENEFICIARIOS DE LA ASOCIACIÓN CAMINO SEGURO

Previo a conferírsele el título de TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de diciembre del año 2014.

MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR, SECRETARIA  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
Universidad Rafael Landívar



## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Ser maravilloso que me dió la fuerza para superar obstáculos y dificultades que se presentaron durante el proceso de mi formación profesional, y permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, a Él sea la honra y la Gloria.

### **A mis padres**

A mi padre quien me ha acompañado en todo el trayecto de mi vida y quien con sus consejos me ha sabido guiar para culminar mi carrera profesional.

A mi madre, a pesar de nuestra distancia física, siempre estuvo conmigo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que este momento hubiera sido tan especial para ella como lo es para mí, quien ha estado cuidándome y guiándome desde el cielo.

### **A mi amado esposo**

Ronald, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza, por tú cariño y comprensión, porque sé que siempre contaré contigo.

### **A mis hijos**

Pablo e Ingrid, por el amor y cariño que son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ellos, han sido la razón que me levanta cada día para esforzarme por el presente y el mañana, han sido mi principal motivación para concluir con éxito esta carrera universitaria.

### **A mis hermanos**

Por las palabras de aliento en los momentos difíciles durante el proceso de mi formación académica, que sea el puente de motivación para luchar por nuestras metas en la vida.

### **A mi familia**

A ustedes queridos, abuelos, tíos, primos y demás familia, porque de una u otra forma, con su apoyo moral me han incentivado a seguir adelante, a lo largo de toda mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A la Universidad Rafael Landívar**

Centro educativo por excelencia que brinda una educación integral para la formación de profesionales con valores y principios éticos, en la aplicación del conocimiento, brindándome las herramientas necesarias para insertarme en el campo profesional universitario con las capacidades y destrezas esenciales para enfrentar la realidad del país y contribuir al desarrollo del mismo.

### **A mis maestros**

Quienes influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que presenta la vida, especialmente a mi tutora, Dra. Geraldine Grajeda Bradna, por ser parte de mi formación académica, por su entrega y compromiso en formar profesionales con excelencia académica, en búsqueda del desarrollo individual, comprometidos en ser parte del desarrollo de nuestro país, y a mi revisor Mgtr. Oscar Rolando López Méndez, quien con paciencia y exigencia me oriento a realizar correcciones de la sistematización de la Práctica Profesional en el presente informe, obteniendo resultados satisfactorios.

### **A la Asociación Camino Seguro**

Por permitirme aplicar los conocimientos adquiridos a nivel universitario y formar parte de la elaboración del Plan de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales entre SERFACO y sus beneficiarios.

### **A Fundación Guillermo Toriello**

Por ser parte fundamental en el proceso del desarrollo del Plan de comunicación, como contribución para el desarrollo local comunitario, en la población beneficiaria por la Asociación Camino Seguro.

A todos, mis amigos y amigas que me han brindado desinteresadamente su valiosa amistad y a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente a concluir mi carrera profesional.

## Índice

Introducción.....	11
<b>Capítulo I. Plan general de Práctica Profesional Supervisada.</b>	
1.1 Marco Organizacional. ....	13
1.2 Análisis Situacional.....	35
1.3 Análisis Estratégico.....	50
1.4 Proyecto de intervención.....	62
<b>Capítulo II. Presentación de resultados</b>	
2.1 Fase I: Socialización de proyecto de intervención.....	96
2.2 Fase II: Formación participativa dirigido a personas destinatarias del proyecto de intervención.....	99
2.3 Fase III: Formulación de las estrategias de comunicación.....	103
2.4 Fase IV: Conformación de una comisión de seguimiento para la Ejecución de las estrategias de comunicación.....	108
2.5 Fase V: Aprobación por la Asociación Camino Seguro de las estrategias de comunicación.....	111
2.6 Fase VI: Socialización de resultados de proyecto de intervención con las personas destinatarias del proyecto.....	113
<b>Capítulo III. Análisis de resultados.</b>	
3.1 La comunicación popular propicia el desarrollo de capacidades humanas.....	116
3.2 El manejo de la comunicación interpersonal como alternativa estratégica para impulsar la cooperación en los proyectos de desarrollo social.....	119
3.3 Los espacios reflexivos permiten la incidencia en la toma de decisiones.....	123
3.4 Conclusiones.....	126
3.5 Recomendaciones.....	127

## Índice

### Capítulo IV. Marco teórico Conceptual.

4.1 Trabajo Social.....	129
4.2 Gerencia Social.....	131
4.3 Pensamiento Estratégico.....	133
4.4 Comunicación.....	135
4.5 Participación comunitaria.....	139
4.6 Desarrollo.....	141
4.7 Teorías sociales.....	143
Referencias Bibliográficas.....	145
Anexos.....	154

## **Resumen Ejecutivo**

El presente documento contiene el informe final de la Práctica Profesional Supervisada, que fue realizada en Asociación Camino Seguro, y en el que se encuentran las actividades necesarias para la ejecución del proyecto, “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.

Se desarrolló el Capítulo I en el cual se identificó el problema limitada comunicación entre los padres de familia y la junta directiva que los representa, y también se realizó el análisis estratégico identificando el proyecto “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, en el que los resultados esperados son: Formuladas las estrategias de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro, conformada la Comisión de Seguimiento de las estrategias de comunicación, habiendo sido aprobadas las estrategias de comunicación, de los cuales se realizaron informes ejecutivos contenidos dentro de los anexos.

En el Capítulo II se describen los resultados obtenidos en el capítulo I, en el Capítulo III se presenta el análisis de los resultados obtenidos en el capítulo II, presentados en tres ideas esenciales que contienen la esencia de los mismos y en el capítulo IV que presenta el marco teórico conceptual, debido a la necesidad de mejorar la comunicación entre la asociación y sus beneficiarios concluyendo con éxito la Práctica Profesional Supervisada.

## Introducción

La Universidad Rafael Landívar como institución de educación superior es el ente que genera conocimientos científicos y tecnológicos en la formación a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo.

Para la Universidad Rafael Landívar la práctica es una importante oportunidad de proyección social, por lo que ha adecuando la carrera de Trabajo Social a las necesidades actuales del país, aunando esfuerzos desde la academia a fin de apoyar los cambios sociales que Guatemala y en específico la región demanda.

El presente documento contiene el Informe Final de la Práctica Profesional Supervisada, conformado por cuatro capítulos. El Capítulo I, hace referencia al Plan general de la Práctica Profesional Supervisada, en el marco organizacional en el cual se identifica el área de desarrollo social, como también se elabora el análisis situacional para identificar los problemas generales, red de actores vinculados al área, las demandas institucionales y poblacionales, se utilizó la técnica del árbol de problemas y de esta manera se analizan las causas y efectos de la problemática que afronta el área de proyección, por lo que se procede a la selección del problema, limitada comunicación entre los padres de familia y la junta directiva que los representa, también se realiza el análisis estratégico en base al problema detectado en el árbol de problemas, elaborando el FODA para la identificación de líneas estratégicas y con ello la identificación del proyecto de intervención en la Asociación Camino Seguro ciudad de Guatemala: **“Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”**. El proyecto procura fomentar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva de la Asociación Camino Seguro y en conjunto realizar el Plan para mejorar la comunicación.

El Capítulo II, hace referencia a los resultados obtenidos durante la ejecución de la práctica de la elaboración del Plan de comunicación, el cual se desarrolla en 6 fases: Fase I de Socialización del proyecto de intervención a personas destinatarias dando a conocer la importancia y el compromiso en el desarrollo del mismo. Fase II, Formación participativa dirigida a personas del proyecto de intervención. Fase III, Formulación de las estrategias de comunicación. Fase IV, Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación. Fase V, Aprobación por la Asociación Camino Seguro de las estrategias de comunicación. Fase VI, Socialización de resultados del proyecto de intervención a personas destinatarias del mismo, todo ello para mejorar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva de la Asociación Camino Seguro.

El Capítulo III: presenta el análisis de los resultados obtenidos en el capítulo II. El Capítulo IV, que contiene el marco teórico conceptual el cual toma en cuenta los conceptos necesarios para la “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro” y con ello fortalecer las potencialidades del ser humano y así pueda ser protagonista de su propio desarrollo, ejerciendo las buenas relaciones a través de una buena comunicación.

En anexos se presentan, los informes ejecutivos de los productos entregados a la institución y el Plan de sostenibilidad del proyecto de intervención, como también la cartera de proyectos en la que se encuentra una serie de fichas técnicas de proyectos que pueden ser ejecutados para disminuir el problema seleccionado. También se presenta una ficha con datos de los líderes comunitarios de los asentamientos de la 26 calle a la 35 calle de la zona 3, ciudad de Guatemala, necesarios para eventualidades en los que se requiera contactar a los mismos.

## **CAPITULO I. PLAN GENERAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA**

### **1.1. Marco Organizacional**

#### **1.1.1 Antecedentes**

Hanley Denning visita Guatemala en agosto de 1997 para aprender español, ella comenzó como voluntaria con niños y adultos, por una invitación tiene su primer acercamiento con los barrios adyacentes al vertedero de basura de la zona 3 de la Ciudad de Guatemala, donde le surgió la necesidad de apoyar a esta población tan necesitada. (-SERFACO- información general de Asociación Camino Seguro, 2013:1).

Al inicio apoyó a 40 niños a quienes envió a la escuela con el dinero que obtuvo con la venta de su vehículo, luego le surgió la idea de fundar la Asociación Camino Seguro, el cual empezó a funcionar como un centro de atención a niños y niñas que no tenían un lugar seguro para su cuidado y reforzamiento educativo, también se les apoyaba con alimentación.

Hanley Denning, inició a conocer a la comunidad a través de reuniones con padres de familia, detectando la necesidad de educación como base para combatir la pobreza, debido al alto índice de analfabetismo, lo anterior los lleva a emplearse en el reciclaje de desechos sólidos en el relleno sanitario para cubrir las necesidades básicas. (-SERFACO- información general de la Asociación Camino Seguro, 2013:1).

Realizó negociaciones con el encargado de la iglesia en donde inició con 40 niños, solicitando el permiso para atender a la población a cambio de realizar las reparaciones de infraestructura que necesitaban las instalaciones.

Denning realizó alianzas estratégicas con los centros educativos de los alrededores de Asociación Camino Seguro para que brindaran educación a los hijos de los padres que trabajan en el relleno sanitario, esto para romper con la cultura del analfabetismo de las

familias. Otra estrategia fue la implementación de una bolsa de víveres a cambio de recibir el permiso de los padres para que sus hijos iniciaran educación formal. (-SERFACO- información general de la Asociación Camino Seguro, 2013:1).

Gestionó el apoyo de estudiantes de la Universidad de Medellín desde los Estados Unidos y donadores especiales quienes en conjunto colaboraron con el mobiliario de los tres centros educativos con que cuenta la asociación.

Para darle sostenibilidad al proyecto con la finalidad de conducir al mejoramiento sostenible del bienestar de los niños, niñas, las familias y comunidades en un contexto de justicia y equidad, dándole valor al capital humano, buscó alianzas estratégicas con otras instituciones tales como: Club Rotario de Guatemala, Fondo Unido de Guatemala, Kellog's de Guatemala, Fundación Juan Bautista Gutiérrez, CEMACO, Clarión Suites, TRANSACTEL, entre otras.

El fallecimiento de Denning en enero de 2007, no fue obstáculo para continuar apoyando a la niñez y adolescencia de los alrededores al Relleno Sanitario, Asociación Camino Seguro proporciona a 590 niños educación, servicios sociales, así como la oportunidad de mejorar su nivel de vida a través de la educación. El programa ha crecido, muestra de ello es la infraestructura que alberga a los niños, niñas y adolescentes, así como el recurso humano profesional especializado en la atención de sus necesidades y las de sus familias.

Asociación Camino Seguro es una alternativa para los niños que se encuentran en situaciones vulnerables como maltrato, abandono y pobreza extrema.

### **1.1.2 Naturaleza, áreas de proyección y programas**

#### **a. Naturaleza**

La Asociación Camino Seguro es una organización no gubernamental, sin fines de lucro que fue fundada en el año 1,999 por Hanley Denning (USA) con el objetivo de evitar que los niños, niñas y adolescentes se involucrarán en las actividades laborales de

reciclaje para apoyar a sus familias quienes obtienen sus ingresos a través de la recolección y venta de desechos sólidos que obtienen en el relleno sanitario de la zona 3. Camino Seguro ofrece la oportunidad de mejorar la vida de los menores de edad brindándoles oportunidades y alternativas de vida por medio de la educación.

#### **b. Áreas de proyección.**

Dentro de las áreas de proyección de Asociación Camino Seguro se encuentran:

- **Defensa de los Derechos Humanos**, sin distinción de género, etnia, religión etc., lo cual se trabaja desde el área de –SERFACO-, brindando el acompañamiento en cuestiones legales. Los casos pueden ser identificados por guías educativos, psicólogos, trabajadores sociales, centros educativos, los cuales son atendidos primeramente por el Departamento de Psicología, para luego dar el seguimiento correspondiente. También cuenta con alianzas con Asociación Viva, quienes trabajan el tema de Derechos Humanos según sea la necesidad, ya que dependiendo del caso, son referidos directamente a la Asociación Viva, quienes trabajan el perfil de apoyo legal en materia de protección a la niñez y adolescencia.
- **Gestión de Riesgo**, debido a los constantes desastres naturales y/o provocados que se presentan en las diferentes comunidades que conforman el relleno sanitario. En esta área los involucrados directos son los trabajadores sociales, quienes monitorean el área, para identificar la necesidad según sea el desastre, y así buscar alternativas de solución.
- **Desarrollo Local**, brindando el apoyo en cuanto a educación a beneficiarios de la asociación. En esta área de intervención existe apoyo directo de trabajadores sociales, guías educativos, y voluntarios a través del programa de la Cultura de Paz, tutorías educativas, clases de inglés y programas de expresión creativa, que lo facilitan los voluntarios. El refuerzo educativo proporcionado por guías educativos, y charlas preventivas de drogas y embarazos, facilitadas por los psicólogos; esto

para el fortalecimiento de las capacidades del ser humano y con ello contribuir al desarrollo local.

- **-SERFACO-**, es el área que está a cargo de los trabajadores sociales, quienes trabajan directamente con las familias afiliadas a la asociación, monitoreando constantemente las situaciones sociales que afectan a cada familia, para tratar de mantener la permanencia de los beneficiarios en el área educativa, debido a que el lema de la asociación es “Combatir la pobreza a través de la educación”.

También es el área que está a cargo de la junta directiva de padres de familia, como apoyo conjuntamente con el área de consejería para sensibilizar y empoderar a los padres de familia.

### c. Programas

- **Centro de Cuidado Diario Jardín Infantil (CCD)**: Avalado por la Secretaria de Bienestar Social, atiende a 27 alumnos comprendidos en las edades de 2 y 3 años como apoyo a las madres trabajadoras que por lo regular van al relleno sanitario para poder obtener el recurso económico necesario para sus familias, estos niños reciben estimulación temprana, salud, alimentación y el resguardo de los contaminantes sociales y ambientales.
- **Colegio Jardín Infantil “Hanley Denning”**: Avalado por el Ministerio de Educación, atiende a 68 alumnos comprendidos en las edades de 4 a 6 años. En esta institución los niños aprenden de una nueva forma de enseñanza a través del método “Plantando Semillas” que brinda el aprendizaje a través del juego, en un ambiente sano y seguro.
- **Colegio Experimental “Hanley Denning”**: trabaja con 40 niños de primero primaria, avalado por el Ministerio de Educación, imparte los servicios educativos a este nivel en horario de 7:30 a 15:30 horas, apoya a la comunidad y sus familias brindando servicios de salud, alimentación, educación y cuidados integrales.

- **Centro Refuerzo Educativo (CRE):** Se atiende a cuatrocientos cincuenta y cinco estudiantes de segundo a sexto primaria, básico y diversificado quienes reciben tutorías y ayuda con sus tareas escolares en los salones del edificio del Centro de Refuerzo Educativo –CRE-.

### Otras iniciativas

- **El programa de alfabetización:** brinda esperanza a más de ochenta madres y padres con el objetivo de obtener un diploma del sexto grado, en un programa acreditado por –CONALFA-, el Comité Nacional de Alfabetización de Adultos. Desde inicios del año 2011 el programa de alfabetización está ofreciendo clases de primero y segundo básico dentro de las mismas instalaciones de Camino Seguro. Se usa la metodología del Programa de –IGER-, Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica, la cual se basa en tutorías, clases radiales con el apoyo de libros también proporcionados. En 2011 se graduaron 9 mujeres y 4 hombres del programa de IGER.
- **Cooperativa Creaciones Recicladas hechas con Amor y Esperanza por madres Organizadas en Solidaridad (CREAMOS):** Formada y dirigida por madres de los afiliados, realizando joyería de material reciclado, empoderándolas a ser autosuficientes y con ello abandonen la necesidad de trabajar en el relleno sanitario.
- **El programa Expresión Creativa:** Las clases de expresión creativa se dividen en tres categorías diferentes desde clases de arte y valores con los alumnos más pequeños, talleres de expresión creativa con estudiantes de más edad, y uno-a-uno ECI (Expresión Creativa Individual) clases con estudiantes seleccionados. Clases de reforzamiento en equipo, colaboración y respeto con el fin de crear una cultura de paz.

Arte, música y valores: todos los estudiantes de Camino Seguro de los grados de primero a quinto, participan en una clase semanal de arte, música y valores. Estas actividades se ajustan al Programa de Paz de la UNESCO (Organización de las

Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) y enseña valores universales a través del arte, el canto y el juego.

Los estudiantes están expuestos a diferentes formas de expresión y aprenden a utilizar su creatividad para expresar sus opiniones e ideas. Al mismo tiempo animan a crear su propio arte y música originales a fin de reconocer la importancia que cada individuo es único.

- **La biblioteca:** es parte del programa de expresión creativa de los estudiantes que asisten por la mañana y se encuentran comprendidos entre las edades de doce y veinte años, quienes pueden escoger dentro de tres diferentes formas de expresión: arte, música y literatura. En la esfera de literatura, los estudiantes trabajan en crear y publicar sus propias revistas. Las voces de los estudiantes y sus comunidades de la zona del basurero están continuamente marginadas a nivel público. La revista es un pequeño pero importante paso para hacer escuchar sus voces.
- **Las actividades de la tarde:** incluyen a los niños de edades de 9 a 14 años del nivel primario. La meta es lograr que los estudiantes tengan contacto con la literatura desde una edad temprana, con ello se busca crear un diálogo progresivo entre el libro y la imaginación del niño. Para lograr que esto funcione, se compromete activamente a los niños en los libros que leen, mediante actividades interactivas y discusiones. De esta manera, se involucra a los niños con las historias para que ellos hagan las conexiones entre la literatura y sus propias vidas.
- **Programa de Inglés:** En Camino Seguro dicho programa se trabaja con todos los estudiantes comprendidos de dos hasta veintidós años de edad, para desarrollar sus habilidades en el idioma inglés, lo que puede apoyarles en sus estudios y abrirles caminos hacia futuros emocionantes.

### 1.1.3 Ubicación

Nombre: Asociación Camino Seguro / SafePassage

Dirección: 6ta. Ave.11-95 zona 7 Colonia Landívar

Teléfono: 24404388 - 24404008

Fax y/o correo electrónico: infoguate@safepassage.org

### 1.1.4 Tamaño y cobertura.

#### a. Tamaño

Asociación Camino Seguro en la actualidad atiende a un total de 590 afiliados, que hacen un total de 338 familias, la mayoría de los padres de familia trabaja en el relleno sanitario de la zona 3, los niños, niñas y adolescentes, están comprendidos en las edades de dos hasta veinte años de edad.

Los afiliados asisten a los diferentes centros educativos que atiende la Asociación Camino Seguro distribuidos de la siguiente forma.

**Tabla No. 1**

No.	Escuela Interna Camino Seguro	Cantidad de Beneficiarios
1	Centro de Reforzamiento Educativo	425
2	Centro de Cuidado Diario Jardín Infantil	27
3	Colegio Jardín Infantil Hanley Denning	68
4	Colegio Experimental Hanley Denning	40
5	Alumnos en Atención Especial	30
	<b>TOTAL</b>	<b>590</b>

**Fuente:** Elaborado por el Departamento de –SERFACO-,2013.

#### b. Cobertura

La cobertura de atención que brinda la Asociación Camino Seguro es especialmente en las comunidades que se encuentran alrededor del relleno sanitario de la zona 3 y 7, las familias son trabajadoras directas del mismo.

En la siguiente tabla se describen el listado de las comunidades que están alrededor del relleno sanitario con las cuales trabaja y atiende Asociación Camino Seguro, dentro de las mismas habitan afiliados que cuenta con el beneficio que brinda la asociación.

**Tabla No. 2**

No.	Nombre de la comunidad	No. Familias	Total Población
1	Asentamiento "20 de Julio	103	589
2	Asentamiento "Aguilar Central"	280	586
3	Asentamiento "Aguilar I"	73	385
4	Asentamiento "Aguilar II"	30	150
5	Asentamiento "Anexo Colón Argueta"	695	256
6	Asentamiento "Anexo Nuevo Amanecer"	16	86
7	Asentamiento "Colon Argueta"	193	350
8	Asentamiento "Concepción"	86	236
9	Asentamiento "La Libertad"	202	711
10	Asentamiento "La Paz"	52	218
11	Asentamiento "Nuevo Amanecer I"	165	286
12	Asentamiento "Nuevo Amanecer II"	56	286
13	Asentamiento "Oralia"	325	714
14	Asentamiento "Piedra Santa"	148	421
15	Asentamiento "San Francisco de Asís"	114	590
16	Asentamiento "San Juan"	85	411
17	Colonia "14 de Octubre"	58	272
18	Colonia el "Recuerdo"	108	600
	TOTAL	2,789	7,147

**Fuente:** elaborado por el Departamento de –SERFACO-, 2013.

Listado de escuelas e institutos y academias con los que Asociación Camino Seguro trabaja:

- Escuela Corea.
- Escuela Uruguay.
- Escuela Alberto Mejía.
- Escuela Rafaela del Águila.
- Escuela Luz Valle.
- Escuela Francisco Coll.
- Escuela Manuel Marcos Martínez.
- Escuela 25 de Septiembre.
- Programa de Educación para Niños, Niñas y Adolescentes Trabajadores (PENNAT).

- Instituto Nacional Rafael Aqueche (INRA).
- Instituto Nacional de Educación Básica (INEB).
- Instituto Miguel García Granados.
- Instituto Nacional de Educación Diversificado (INED Galeras).
- Instituto Nacional Centro América (INCA).
- Instituto Guillermo Putzeys Álvarez.
- Escuela Nacional de Comercio 1.
- Escuela Nacional de Comercio 5.
- Escuela Nacional de Formación Secretarial 1.
- Escuela Nacional de Formación Secretarial 2.
- Escuela Plan Internacional.
- Instituto de Mercadotecnia y Publicidad.
- Escuelas de Ciencias Comerciales.
- Liceo Técnico Integral en Computación y Turismo.
- Liceo Canadiense plan diario y fin de semana.
- Kinal.
- Santa María.
- Grupo Ceiba.
- Liceo en Computación, C.S.S.
- Colegio Imanol.
- Colegio de Informática.
- Escuela de Educación Física.
- Alida España.
- Escuela de Educación Nocturna Cristóbal Colón.
- Escuela Nacional de Artes Plásticas.
- Casita Amarilla.
- NUFED (Núcleos Familiares Educativos para el Desarrollo).
- Centro Mi Refugio.
- Academia Técnico Comercial.
- Academia La Independencia.

### 1.1.5 Estructura organizativa.

- **Junta Directiva de Asociación Camino Seguro:** Actualmente la Junta Directiva está conformada por 15 miembros; 4 guatemaltecos y 11 norteamericanos, los cuales fueron elegidos por un término de tiempo de 3 años. La Junta Directiva tiene 4 reuniones anuales, dos de las cuales se llevan a cabo en Guatemala, velan por que la misión y visión de la fundadora se cumplan.
- **Director ejecutivo:** La persona que dirige la organización, quien vela porque se cumpla la misión y visión de la institución, quien en conjunto con el equipo buscan estrategias de desarrollo para la población.
- **Secretaria ejecutiva:** Es quien lleva el control de la agenda, y realización de la documentación solicitada por el director ejecutivo.
- **Piloto ejecutivo:** Es el encargado de movilizar al director a los lugares donde debe de presentarse.
- **Directora administrativa:** Es quien en conjunto con el director ejecutivo toma las decisiones para dar respuesta a la visión y misión de la asociación, es quien dirige la administración buscando la optima distribución del recurso con que se cuenta utilizándolo de una forma eficiente y eficaz.
- **Asistente administrativa y recepcionista:** Es quien lleva el control de agenda de directora administrativa, y control de los gastos realizados por áreas, es quien gestiona las firmas de autorización de los gastos requeridos.
- **Asesora educativa del colegio:** Es quien está a cargo del control de las guías educativas y auxiliares del colegio velando que se cumpla lo establecido en el pensum educativo, en la formación de los niños, según el Curriculum Nacional Base (CNB). Vela por que los maestros tengan el material e implementos necesarios para

impartir los cursos. Como también por el buen desenvolvimiento en la calidad educativa para el beneficio de los niños con quienes trabajan.

- **Guías educativas del colegio 1º, 2º y 3º:** Llevar a cabo los lineamientos del colegio, guiados por el pensum a seguir -CNB-, formar a los niños con la utilización de la metodología “Plantando Semillas”, que brinda el aprendizaje a través del juego.
- **Auxiliar de guías educativas del colegio 1º, 2º y 3º:** Está de apoyo para la maestra guía con el afán de cumplir el pensum a cabalidad de la mejor manera posible.
- **Coordinadora pedagógica:** Está a cargo de la dirección del Centro de Refuerzo, velando que se cumplan los horarios establecidos para facilitar los cursos, y refuerzo educativo según la necesidad de cada beneficiario y programas en los cuales interactúa, también vela por que el estudiante cuente con los útiles necesarios para la realización de tareas, y por qué cumpla a cabalidad con lo requerido por el establecimiento donde se encuentre cursando el ciclo escolar 2013.
- **Asistente de centro de refuerzo:** Apoya a la coordinadora pedagógica, en las gestiones necesarias para que los afiliados cuenten con los útiles necesarios para la realización de las tareas. Apoyo en cuanto al tema de disciplina de los afiliados, que presenten inconvenientes en el diario asistir. Asistencia en el manejo de documentos de apoyo secretarial.
- **Coordinadora de inglés:** Es quien coordina el espacio para poder brindar el curso de inglés a los afiliados y tiene a su cargo cuatro maestros de inglés.
- **Maestros de inglés:** Quienes de acuerdo a su planificación imparten el curso según la metodología que a ellos se les facilite.

- **Coordinadora de expresión creativa:** Está a cargo del maestro de danza, música y artes plásticas, promueve los valores fomentando una Cultura de Paz a través de los cursos.
- **Maestros de danza, música y artes plásticas:** Son los encargados de fortalecer las capacidades del ser humano a través de las habilidades de danza, música y artes plásticas.
- **Coordinador de tutorías de matemática:** Está encargado de los tres tutores del curso de matemática enfocándose y buscando alternativas que faciliten el curso a los beneficiarios que se les dificulta el mismo.
- **Dos maestros de deportes:** Son los encargados de facilitar el curso de educación física a todos los beneficiarios.
- **Guías educativos de primero a sexto:** Son los encargados de dar seguimiento para que el beneficiario realice sus tareas con calidad y puntualidad, despejan las dudas que el beneficiario tiene en cuanto a su aprendizaje.
- **Maestro de computación:** Está a cargo de enseñar las herramientas necesarias para el uso de la tecnología, en cuanto a investigaciones y tareas en las cuales está involucrado el curso, también en la formación de enseñanza de mecanografía, a través de los programas tecnológicos, a las madres que asisten a educación básica en el programa de alfabetización.
- **Maestro de biblioteca:** Encargado de dar las técnicas de lectura, formas de investigación bibliográfica, para una mejor formación educativa para los beneficiarios de la institución.

- **Directora del Centro de Cuidado Diario y Jardín Infantil:** Vela por que se cumpla la metodología “Plantando Semillas”, que brinda el aprendizaje a través del juego a los afiliados que asisten al centro de cuidado diario y Jardín Infantil, también tiene a su cargo seis maestras y una niñera, quienes cumplen sus funciones en cuanto a la enseñanza y cuidados de los beneficiarios.
- **Maestras de preprimaria:** Velan por el cumplimiento de los lineamientos requeridos por el Ministerio de Educación en cuanto a la formación académica de los pequeños y los cuidados que deben de tener con los mismos.
- **Una niñera:** Recurso de apoyo para las maestras en cuanto a los cuidados necesarios que requieran los beneficiarios del Centro de Cuidado Diario y Jardín Infantil.
- **Encargada de alfabetización:** Vela por que se cumplan los lineamientos proporcionados por –CONALFA- e –IGER- para la formación académica de los padres de familia.
- **Coordinadora de alfabetización:** Es quien gestiona el material necesario para cumplir con lo requerido según –CONALFA- e –IGER- en la formación académica de los padres de familia. Seguimiento en cuanto a tareas de los mismos.
- **Guía educativa de alfabetización:** Apoya a los padres de familia en la realización de tareas académicas y resolviendo dudas a las mismas. Lleva el control de asistencia, entrega y revisión de tareas de los padres de familia.
- **Encargado de -SERFACO-:** Vela por que se cumpla la visión y misión de la asociación, por medio de una atención integral, con el apoyo de 7 trabajadores sociales, coordinador de trabajo social, y psicólogos, los cuales tiene a su cargo.

Como también tiene injerencia en la autorización de gastos mínimos para resolver situaciones de salud, gestiones legales, y apoyo a familias según lo requiera el caso, con el visto bueno de la Directora Administrativa.

- **Asistente de –SERFACO-:** Es quien lleva el control de gastos realizados en el departamento, apoyo en logística de reuniones mensuales con padres de familia, como también coordinador de logística para la coordinación de capacitaciones al personal del área de –SERFACO-, también lleva el control de asistencia para la entrega de bolsa de víveres a las familias.
- **Coordinadora de Trabajo Social:** Control de agenda de los trabajadores sociales, expedientes de afiliados, acompañamiento en resolución de conflictos en los casos que se requiera la atención, como también casos que presenten inasistencias o alguna problemática individualizada de los beneficiarios. También tiene a su cargo la atención a un Case Load, asignado.
- **Trabajadores sociales:** Velar por que los afiliados tengan una asistencia regular en establecimiento educativo y asociación. Resolución de conflictos en los casos que se requiera, orientación y acompañamiento en situaciones legales según lo requiera el caso. Visitas domiciliarias, realización de estudios socio económico, monitoreo de asistencia a las escuelas e institutos, centro de refuerzo educativo, como también en Asociación Camino Seguro.
- **Junta directiva de padres de familia:** apoyan en dar palabras de motivación en cuanto a la importancia de la educación y a la realización de rifas durante las reuniones de padres de familia realizadas una vez al mes.
- **Psicólogo clínico:** Tiene a su cargo al Consejero Clínico y Educativo. Es el encargado del estudio y comportamiento de los beneficiarios a través de instrumentos profesionales para la búsqueda de alternativas de solución.

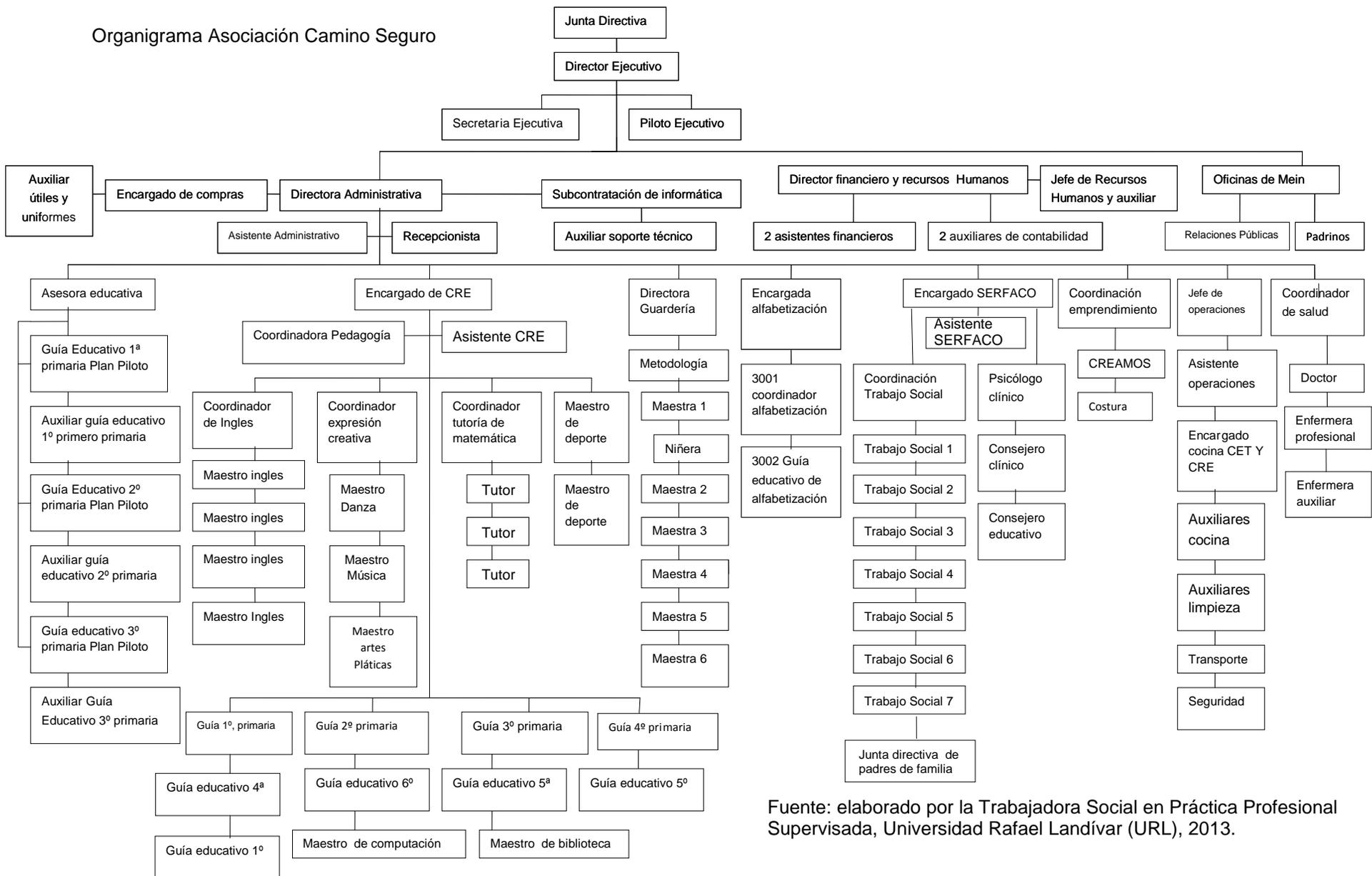
- **Consejero clínico:** Vela por entender y conocer el comportamiento humano, profundizar en sus emociones y sentimientos, por las cuales manifiesta conductas variadas. El trabajo se centra en ayudar a los beneficiarios que se encuentran en un momento difícil de su vida o que se enfrentan a un problema, en el que es conveniente un análisis y la ayuda de un especialista, para la búsqueda de alternativas de solución.
- **Consejero educativo:** Tiene como objeto la intervención en el comportamiento humano en situaciones educativas. El objetivo de este trabajo es el desarrollo de las potencialidades educativas de los beneficiarios de la asociación.
- **Coordinadora de emprendimiento, -CREAMOS-:** Está a cargo de las áreas de emprendimiento y costura, velando por que se cumplan los lineamientos establecidos por los mismos programas, fortaleciendo las potencialidades de los padres de familia por medio de los programas de –CREAMOS- y Costura de una forma estratégica, para que las personas sean protagonistas de su propio desarrollo.
- **Jefe de operaciones:** Es quien está encargado tanto de cocina, limpieza, transporte y mantenimiento, velando por que se cumplan los lineamientos requeridos dentro del área, siempre con el afán de dar respuesta a la visión y misión de la asociación brindando un servicio con calidad.
- **Asistente de operaciones:** Es quien está encargado de velar que tanto en cocina como limpieza cuenten con los implementos necesarios para realizar su trabajo satisfactoriamente, por el buen funcionamiento de los vehículos, brindando un monitoreo constante y realización de los ciclos necesarios de mantenimiento para una durabilidad sustentable de los mismos; por que las instalaciones de la asociación permanezcan en perfectas condiciones cumpliendo con los lineamientos requeridos en cuanto al área; porque los alimentos en cocina sean cocinados con los requisitos necesarios de salubridad según lo requiere el Ministerio de Salud.

- **Encargada de cocina –CCD- y –CRE-:** Vela por que se cumpla con las medidas higiénicas y de calidad para la elaboración de los alimentos, como también en servir los alimentos a los beneficiarios que asisten a ambos lugares de la asociación.
- **Transporte:** Tiene a su cargo a los pilotos, vela por que se le dé el mantenimiento necesario a los vehículos, maneja una agenda de salidas de los integrantes de las diferentes áreas de la asociación, maneja una agenda de donaciones, las cuales se recogen en diferentes lugares de la ciudad.
- **Auxiliares de limpieza:** Son las encargadas de la realización de limpieza del centro de refuerzo, y apoyo en el lavado de trastes en los diferentes tiempos de alimentación, desayuno y almuerzo.
- **Seguridad:** Es el encargado de abrir y cerrar la puerta y cuidado de las instalaciones las 24 horas del día, en –CRE- y –CCD-, en alfabetización prestan el servicio de 8:00 A.M. a 5:00P.M.
- **Coordinadora de salud:** Coordina desde Mein, tiene a su cargo al doctor, enfermera profesional y auxiliar de enfermería, brinda el apoyo directo a la clínica ubicada en las instalaciones del centro de refuerzo.
- **Doctor:** Es quien brinda asistencia a los beneficiarios que necesitan atención profesional, en los casos concernientes a salud.
- **Enfermera profesional:** Es quien atiende los casos directos durante la ausencia del doctor. Atiende y medica en situaciones mínimas.
- **Auxiliar de enfermería:** Está en apoyo directo a enfermera profesional durante la ausencia del doctor.

- **Sub-contratación de informática:** Tiene a su cargo al auxiliar de soporte técnico, quienes son los encargados de estar al pendiente del sistema tecnológico utilizado en las instalaciones de la asociación.
- **Auxiliar de soporte técnico:** Apoya en el buen funcionamiento del sistema tecnológico de la asociación.
- **Encargado de compras:** Es el encargado de realizar las compras, tanto de alimentos, utensilios de limpieza, útiles escolares necesarios para la asociación.
- **Auxiliar de útiles y uniformes:** Es el encargado de velar por que se les entreguen los implementos educativos, uniformes y útiles escolares a los beneficiarios.
- **Director financiero y de recursos humanos:** Es el encargado de administrar y dirigir las finanzas, así como el recurso humano de la asociación.
- **Asistente financiero 1 y 2:** Lleva el control general de la administración financiera de la asociación.
- **Dos auxiliares contables:** Llevan el control de la administración financiera de los diferentes departamentos de la asociación.
- **Jefe de recursos humanos:** Tiene a su cargo a auxiliar de recursos humanos, vela por que los servicios que brinda la asociación se cumplan según la visión y misión con que fue creada.
- **Auxiliar de recursos humanos:** Velar por que se cumplan los lineamientos requeridos por la asociación, según contrato firmado a la hora de ingresar a la asociación, apoyo en gestiones requeridas por los empleados en cuanto a certificados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), apoyo en pago a planillas a empleados de la institución.

- **Oficinas de Mein:** Oficinas ubicadas en los Estados Unidos de Norte América desde donde se realizan las diferentes reuniones de la junta directiva y donde se encuentran las oficinas de relaciones públicas y departamento de comunicación y apadrinamiento.
- **Relaciones públicas:** Esta área está a cargo del desarrollo, mercadeo, comunicación, crecimiento y de crear sensibilidad tanto en Guatemala como fuera del país, a través de presentaciones, tours, y conferencias y/o también organizando actividades de recaudación de fondos. A través de este departamento, el Director de Desarrollo, quien está la mayor parte del tiempo en los Estados Unidos, junto con el Director Ejecutivo establecen los canales apropiados para obtener los “Grants”, proyectos específicos o en tipo de donación para mantener activa a la Asociación Camino Seguro. También es el encargado de recaudar fondos y mantener la cartera.
- **Apadrinamiento:** Tiene a su cargo la coordinación de búsqueda de patrocinadores para los beneficiarios de la asociación. Monitorea que haya una comunicación constante con los patrocinadores, informándoles acerca de la situación actual de los beneficiarios.

# Organigrama Asociación Camino Seguro



Fuente: elaborado por la Trabajadora Social en Práctica Profesional Supervisada, Universidad Rafael Landívar (URL), 2013.

### **1.1.6 Visión, misión, estrategias de programas.**

#### **a. Visión**

“Dentro de un medio ambiente seguro, cada niño participa en un programa integrado que fomenta optimismo, buena salud, logros educativos, autoestima y confianza. Los niños y los padres que descubren esto, a través de sus propios esfuerzos, pueden ir más allá de sus esfuerzos”. (Trifoliar Informativo Asociación Camino Seguro/Safe Passage, 2012).

#### **b. Misión**

“Camino Seguro empodera a los niños y niñas que se encuentran en situaciones de riesgo y extrema pobreza cuyas familias viven en las comunidades alrededor del relleno sanitario de la ciudad de Guatemala, creando oportunidades y fomentando la dignidad a través de la educación”. (Trifoliar Informativo Asociación Camino Seguro/Safe Passage, 2012).

#### **c. Estrategias de programas**

- **SERFACO:** en el área de psicología trabaja el programa prevención de embarazos con estudiantes de educación básica. Con el apoyo de los mismos se da orientación a los integrantes de la junta directiva de padres de familia.
- **Expresión creativa:** a través de arte terapia, motiva a los afiliados a manifestar sus diferentes emociones.
- **Programa de valores:** a nivel de comunidad una vez cada mes en reuniones mensuales, se les motiva a practicar un valor cada mes, entre los cuales está la tolerancia, el respeto, la responsabilidad, el amor, la felicidad, la puntualidad, la solidaridad, entre otros, también el Grupo de Acción Positiva (GAP) se trabajó únicamente el año pasado, para apoyar a los afiliados con mejoramiento de control de emociones. Participaron afiliados de tercero básico.

Programa de inteligencia emocional, para expresar y mejorar emociones, se trabaja con niños de cinco y seis años.

- **Área de Psicología:** prevención de adicciones de jóvenes en riesgo, orientándolos para desertar del consumo. Únicamente se trabajó el año pasado con apoyo de estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
  
- **SERFACO:** por medio de los Trabajadores Sociales se brinda la siguiente atención:
  - Atención socio familiar a afiliados.
  - Atención y orientación individualizada a afiliados.
  - Entrevistas a familias y afiliados.
  - Visitas domiciliarias.
  - Visitas institucionales.
  - Elaboración de estudios socio económicos para determinación del perfil socio familiar.
  - Monitoreo constante a centros educativos.
  - Sistematización de informes.
  - Evaluación para primer ingreso.
  - Apoyo directo a los padres de comité de padres de familia.

**Método de trabajo:** Individual y familiar.

**Técnicas:** Técnica de observación, visita domiciliaria, entrevista, reuniones.

**Instrumentos:** Ficha de Estudio socio económico, hoja de seguimiento, reporte de visita domiciliar, hoja de referencia a psicología, hoja de recepción de papelería, formato para toma de asistencia a escuelas, informe mensual, carátula de transferencia, cuaderno de campo.

**Tipos de problemas que se atienden:** Educación, violencia intrafamiliar, drogadicción, alcoholismo, maltrato físico, psicológico y por negligencia.

**Actividades que se realizan:** Concientización a las familias para lograr cambios en la problemática que afronta cada núcleo familiar. Orientación y acompañamiento a las familias cuando lo requieran, entrevistas personalizadas, actualización de datos de afiliados, seguimiento de casos, coordinaciones con otras instituciones (escuelas, institutos, hospitales, juzgados), visitas domiciliarias.

- **Educación**

A inicios del ciclo escolar se les proporciona bolsa de útiles escolares y uniforme completo a cada beneficiario para que asista al establecimiento educativo.

**Horario de atención:** La jornada matutina presta atención en horario de ocho treinta a once y media de la mañana, y la vespertina de una a cuatro y media de la tarde.

**Horario de colegio:** Los afiliados asisten de 7:00 de la mañana a 3:30 de la tarde, se les brinda su desayuno, dos refacciones y su almuerzo. Se les facilita la enseñanza con la aplicación de la metodología “Plantando Semillas” el cual brinda el aprendizaje a través del juego.

**Horario centro atención y cuidado diario:** Asisten a la guardería de 8:30 de la mañana a 3:30 de la tarde se les brinda desayuno y almuerzo y dos tiempos de refacción.

**Requisitos de atención:** Vivir en los alrededores del relleno sanitario de la zona 3 y zona 7 de la ciudad capital, estar estudiando en una de las escuelas o institutos con los que Camino Seguro trabaja, cumplir con los requisitos para el proceso de ingreso.

Tanto en el Centro de refuerzo como el colegio y centro de cuidado diario se realiza una reunión mensual donde se le da a conocer al padre de familia el rendimiento académico de su hijo, y el apoyo en el cual se requiere mayor atención.

- **Servicios:** en Camino Seguro se les provee uniformes escolares, zapatos, libros, útiles escolares al inicio del año en el mes de enero, estos artículos son requeridos por las escuelas públicas en Guatemala. En el centro de refuerzo educativo se les apoya a los niños con refuerzo educativo, desayuno (para la jornada de la mañana), una refacción diariamente y un almuerzo (para la jornada de la tarde), programas recreativos, deportes, servicios a casos individuales, servicios médicos, apoyo familiar y a grupos de jóvenes.

### **1.1.7 Selección del área de proyección para realizar la práctica profesional supervisada.**

El trabajo social como disciplina y ejercicio profesional, tiene un amplio, espacio para su ejercicio en el área social; precisamente la riqueza de la profesión es la gama de espacios para su accionar, es por ello que dentro del área de proyección para realizar la práctica profesional supervisada en Asociación Camino Seguro se ha seleccionado el Programa de –SERFACO-, debido a que es atendido por los trabajadores sociales, quienes tienen acercamiento directo con las familias afiliadas de la asociación, y quienes tienen comunicación directa con el comité de padres de familia.

## **1.2 Análisis Situacional**

El análisis situacional parte de hacer un análisis general de la situación de cuáles son los aspectos fuertes y débiles de la misma, pues permite establecer la capacidad de los actores ante los problemas, las posibles alianzas y el camino a seguir, para reducir la problemática que se identifique.

### **1. 2.1 Problemas generales**

- Débil participación de líderes comunitarios de las comunidades que atiende Asociación Camino Seguro.
- Débil comunicación entre las comunidades beneficiarias de Asociación Camino Seguro.
- Débil capacidad de gestión.

- Débil desarrollo de capacidades técnicas y organizacionales de líderes comunitarios vinculados a Asociación Camino Seguro.
- Débil toma de decisiones de los líderes de las comunidades con que trabaja Asociación Caminos Seguro.

### **1.2.2 Priorización del problema**

De acuerdo a la lluvia de ideas se identificó cinco problemas generales, los cuales están vinculados al que hacer del Trabajo Social, y para la priorización del problema se procede a realizar, utilizando la técnica de priorización de Hanlón.

El método de Hanlón está basado en los 4 componentes siguientes:

1. Magnitud, que se refiere al número de personas afectadas por el problema y la escala es de 0-10.
2. Severidad, se refiere a la gravedad del problema, y la escala es de 0-10.
3. Eficacia, permite valorar si los problemas son difíciles o fáciles de solucionar. Se sugiere otorgar a este componente 0.5-1.5.
4. Factibilidad, (pertinencia, aceptabilidad, factibilidad económica, disposición de recursos y legalidad) y la escala es SI = 1 NO= 0.
5. Puntuación de Prioridad  $(M + S) \times F$ . (Martínez, 2011: 1).

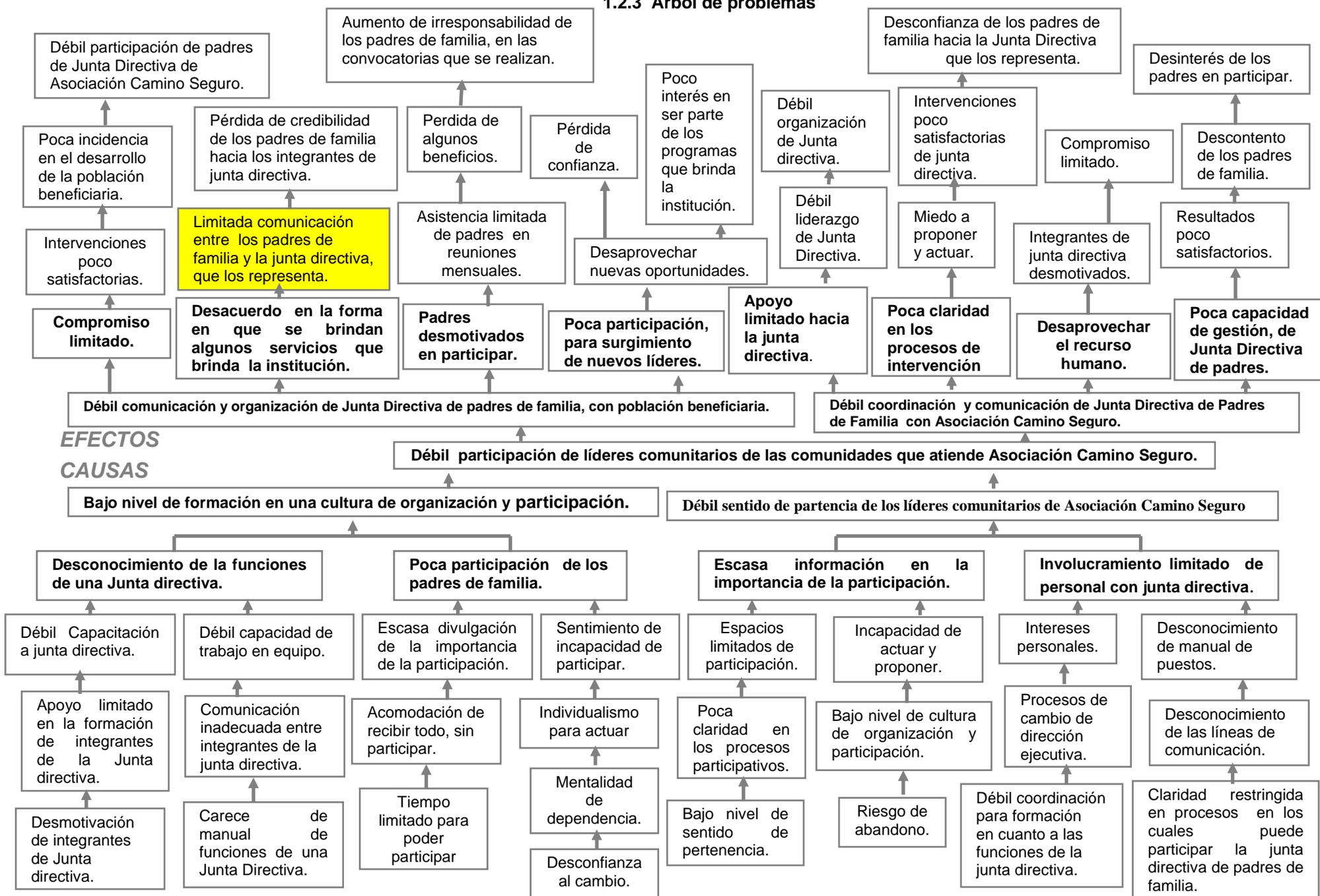
**Tabla No.3**

<i>Priorización del Problema, Técnica Hanlón</i>						
<b>No.</b>	<b>Problema</b>	<b>Magnitud Del problema (0-10)</b>	<b>Severidad del Problema (0-10)</b>	<b>Eficacia (0.5- 1.5)</b>	<b>Factibilidad SI (1) NO (0)</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	Débil participación de líderes comunitarios de las comunidades que atiende Asociación Camino Seguro.	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>19</b>
<b>2</b>	Débil relación entre las comunidades beneficiarias de Asociación Camino Seguro.	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>0.8</b>	<b>1</b>	<b>13.6</b>
<b>3</b>	Débil capacidad de gestión.	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0.9</b>	<b>1</b>	<b>16.2</b>
<b>4</b>	Débil desarrollo de capacidades técnicas y organizacionales de líderes comunitarios vinculados a Asociación Camino Seguro.	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0.7</b>	<b>1</b>	<b>12.6</b>
<b>5</b>	Débil toma de decisiones de los líderes de las comunidades con que trabaja Asociación Caminos seguro.	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0.8</b>	<b>1</b>	<b>14.4</b>

Fuente: elaborado por Trabajadora Social en la Práctica Profesional Supervisada, -URL-, 2013.

De acuerdo a la técnica de Hanlón utilizada para la priorización del problema se determina que el problema priorizado es la Débil participación de líderes comunitarios de las comunidades que atiende Asociación Camino Seguro, por lo tanto este problema priorizado sirve para elaborar el análisis por medio del árbol de problemas.

### 1.2.3 Árbol de problemas



Fuente: elaborado por la Trabajadora Social en la Práctica Profesional Supervisada, -URL- 2013.

#### **1.2.4 Análisis del problema**

El problema identificado es la “Limitada comunicación entre los padres de familia y su junta directiva que los representa, en la asociación”. Una de las causas ha sido el desconocimiento de las funciones que debe de realizar la junta directiva de padres de familia, y por lo que existe una débil capacidad de trabajo en equipo como también la comunicación inadecuada entre padres e integrantes de la junta directiva que los represente, lo que ha contribuido a la desmotivación, tanto de los integrantes de junta directiva como de los padres de familia a participar, pues según los padres de familia las intervenciones de la junta han sido deficientes, debido a que participan en la realización de rifas realizadas en las reuniones mensuales y brindan palabras de motivación, en cuanto a la importancia de la educación y por lo mismo los padres de familia se limitan a participar, pero también cabe resaltar que tanto los padres de familia como los líderes de las comunidades que atiende la asociación, se han acostumbrado a recibir sin participar se han acomodado a la situación a tal punto que manejan una mentalidad de dependencia, manifestando temor al cambio.

También ha habido poca información en cuanto a la importancia de la participación lo que también ha contribuido a la problemática que actualmente afronta la asociación, pues el efecto recae en la limitada comunicación de los padres familia y la junta directiva que los representa en la asociación.

### 1.2.5 Red de actores regionales vinculados al área de Desarrollo Comunitario, Asociación Camino Seguro.

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b>Junta Directiva, de Asociación Camino Seguro.</b>	Influyentes en las tomas de decisiones.	<p>Combatir la pobreza a través de la educación.</p> <p>Fortalecimiento de las capacidades de la población con que trabajan para que sean protagonistas de su propio desarrollo.</p> <p>Interesados en Junta Directiva para que los padres se involucren de mejor forma en la educación de sus hijos.</p>	<p>Apoyar a los afiliados con la oportunidad en la educación para su propio desarrollo.</p> <p>Consideran que es importante que a través del involucramiento de la junta directiva de padres se motive a los padres de familia para que apoyen a sus hijos en cuanto a la educación.</p>	<p>Aumento de graduandos cada año, aumento de resultados positivos en cuanto a la educación de los afiliados.</p> <p>Preocupación por aumento de abandono y deserción escolar.</p> <p>Expectativas, que a través de la Junta directiva de padres de familia se motive a los padres para el apoyo en cuanto a la educación de los afiliados.</p> <p>Y en conjunto promover el autodesarrollo de los afiliados de Asociación Camino Seguro.</p>	Apoyarán	Alto	Mantener informados y convencer de los beneficios que se obtendrán.	Alto

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b>Director Administrativo y asistente administrativa.</b>	Poca influencia debido a procesos de cambio de administración.	Incidencia de Junta Directiva de Padres para mejores resultados en la educación de los beneficiarios.	Orientar a las familias y afiliados de la importancia de la educación.	Obtención de resultados positivos en la educación de los afiliados. Temor al Aumento de la deserción y abandono de los afiliados. Se disminuya la deserción escolar. Aumento de afiliados finalizando el ciclo escolar 2013. Aumento de afiliados graduandos en el año 2013.	Apoyarán	Alto	Informar avances.	Alto
<b>Encargado departamento SERFACO.</b>	Influyente en la toma de decisiones.	Brindar apoyo integral a las familias. Brindar apoyo para satisfacer las necesidades de los afiliados en la educación. Brindar espacios de participación a la junta directiva.	Apoya a Junta Directiva de Padres a través de espacios en reuniones mensuales para la realización de rifas y palabras de motivación dirigidas a los Padres de Familia. El impacto no ha sido relevante.	A través de la Junta Directiva de Padres bajar el número de deserción escolar de los afiliados.  Disminuir embarazos en adolescentes.	Apoyará	Alto	Mantener informados y negociar los beneficios a obtener, aclarar dudas.	Alto

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b><i>Instituciones que apoyan para la sostenibilidad del programa.</i></b>	Apoyan en el desarrollo de la población que se atiende.	<p>Apoyar para la satisfacción de necesidades de la población, por medio de la educación.</p> <p>Apoyan en el fortalecimiento de la Junta Directiva, como tema importante para el apoyo de la educación de los afiliados.</p>	<p>Apoyo en brindar oportunidades laborales a los graduandos.</p> <p>Apoyo con donaciones especiales para la educación de los afiliados.</p> <p>Apoya en el fortalecimiento de capacidades de la población que atiende Asociación Camino Seguro.</p>	<p>Resultados positivos en cuanto a la educación de los afiliados. Preocupación por el aumento de la deserción escolar.</p> <p>La participación de los padres de familia y apoyo a la Junta Directiva de padres que los representa.</p> <p>Aumento de afiliados graduandos para el año 2013.</p> <p>Aumento de afiliados que finalicen el ciclo primario, básico y diversificado en el año 2013.</p>	<i>Apoyarán moralmente.</i>	Alto	Involucrarlos e informar acerca de los avances.	Alto

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b>Junta Directiva de Padres.</b>	Representantes de padres de familia ante la Asociación Camino Seguro.	Apoyar en la búsqueda de alternativas, para bajar el índice de deserción escolar, como también bajar el índice de madres adolescentes.	Impacto mínimo ya que actualmente únicamente apoyan en la reunión mensual con palabras de motivación en cuanto a la educación y realización de rifas.	Interés en apoyar en lo que se requiera.  En cuanto al proyecto sentimiento de motivación, y deseos de aprender para brindar un mejor apoyo a los padres de familia de Asociación Camino Seguro.	Apoyarán, atentos a aprender.	Alto	Involucrar a en los procesos de participación a los integrantes de la Junta Directiva. Dar mayor formación y educación en cuanto a las funciones de las mismas.	Alto
<b>Padres de familia de los afiliados.</b>	Población beneficiaria de Asociación Camino Seguro.	Obtener de forma eficaz y eficiente los beneficios que brinda la asociación.	Han apoyado en la conformación de la Junta Directiva de Padres de Familia, con la expectativa de mejorar los beneficios.	Interés que a través de la Junta Directiva de Padres de familia se mejoren algunos servicios.  Miedo a que disminuyan los beneficios que se les proporciona.  Mejorar en los servicios que proporciona la asociación.	Brindarán un apoyo limitado.	Alto	Informales de los avances, aclarar dudas y tratar de buscar alternativas de solución a las demandas que manifiesten.	Alto

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b>Afiliados de la Asociación.</b>	Estudiantes que reciben refuerzo en la asociación.	Obtención de mejores beneficios de parte de la asociación.	Apoyo limitado hacia la Junta Directiva de Padres de Familia.	Interés en la obtención de beneficios por medio del involucramiento de la Junta Directiva de Padres. Miedo a que disminuya el apoyo, que reciben en especie (víveres). Obtener resultados positivos en cuanto a la educación y mejorar los beneficios.	Apoyarán	Alto	Mantenerlos informados en cuanto a los avances y buscar alternativas de solución para las demandas que presenten, resolver dudas.	Alto
<b>Líderes externos, de las comunidades en que habitan los afiliados de la Asociación.</b>	Relación con afiliados de la asociación, por ser el lugar de habitación de algunos beneficiarios.	Desarrollo de los habitantes de las comunidades.	Mejor desarrollo de las comunidades. Miedo al aumento de la dependencia y acomodo de las familias, como aumento de la delincuencia. Generalmente hay poco interés hacia la asociación.	Reacción de indiferencia por la poca relación que se tiene con la asociación.	Indiferencia	Medio	Tomar en cuenta en la formación y educación en cuanto a las funciones de una junta directiva y ejercicio del liderazgo.	Alto

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b>ONGs</b>	No influyentes en la toma de decisiones.	Únicamente les interesa velar por mantener a sus afiliados debido a que existen alrededor de 65 ONGS en la zona 3 y 7.	Ninguno	Temor a que se incida de forma positiva en la población y haya una mejor aceptación como también el de perder a los afiliados de la Asociación Camino Seguro por posibles preferencias.	Indiferentes	Bajo	Trabajar en conjunto para no duplicar esfuerzos.	Bajo
<b>Alcaldías Auxiliares.</b>	No influyentes en las tomas de decisiones.	Apoyar al desarrollo comunitario de forma superficial.	Medio	Que haya una mejor organización comunitaria, y que apoyen positivamente. Miedo a que las personas sean protagonistas de su propio desarrollo. Temor a que la gente ya no brinde apoyo.	Apoyarán	Alto	Informar de los procesos, y convencer del beneficio que se obtendrá.	Alto
<b>Fundación Guillermo Toriello</b>	No influyentes en la toma de decisiones.	Apoyar al desarrollo Rural, valorar y apoyar a los estudiantes universitarios, que soliciten el apoyo de la fundación.	Apoyar al fortalecimiento de las capacidades del ser humano, contribuir al desarrollo comunitario.	Contribuir al desarrollo y potencialidades del ser humano.	Apoyarán	Alto	Proporcionar informe final de la actividad.	Alto

Actores	Características	Intereses principales	Impacto de la situación	Intereses miedos y expectativas	Relaciones del proyecto	Impacto Potencial	Recomendaciones	Prioridades
<b>Asociación Guatemaltecos Extraordinarios</b>	No influyentes en la toma de decisiones	Ayudar en la superación y sanación del alma y espíritu de los afiliados por medio de la psicología.	Medio	Trabajar con los beneficiarios que presenten problemas conductuales severos.	Apoyarán	Alto	Informar del mejoramiento de los afiliados y compartir documento final.	Alto
<b>Club Atlético Halcones.</b>	No influyentes en la toma de decisiones	Apoyar en el fortalecimiento de las capacidades deportivas de los beneficiarios, para que en un futuro puedan representar a Guatemala en el deporte que a ellos les guste.	Alto	Apoyar a los beneficiarios en el fortalecimiento de capacidades deportivas, formarlos para ser personas competitivas en el área del deporte y puedan representar a Guatemala.	Apoyará	Alto	Intercambiar avances de éxito.	Alto
<b>Carnicería San José</b>	No influyentes en las toma de decisiones	Apoyar en la educación de los niños para que sean personas de bien.	Alto	Apoyar en la ejecución del proyecto y contribuir a que los niños no deserten en su educación.  Le preocupa que cada vez aumente la deserción escolar.	Apoyará	Alto	Compartir los resultados finales del proyecto.	Alto

<i>Actores</i>	<i>Características</i>	<i>Intereses principales</i>	<i>Impacto de la situación</i>	<i>Intereses miedos y expectativas</i>	<i>Relaciones del proyecto</i>	<i>Impacto Potencial</i>	<i>Recomendaciones</i>	<i>Prioridades</i>
<b>Librería San José</b>	No influyentes en las tomas de decisiones.	Apoyar en la educación de los niños.	Alto	Apoyar en lo que se necesite para el logro del proyecto. Que el padre se involucre en la formación educativa de su hijo.	Apoyará	Alto	Brindar informe de resultados.	Alto
<b>Taller Edward</b>	No influyentes en las tomas de decisiones.	Apoyar en el fortalecimiento de capacidades y habilidades deportivas en los niños, y puedan un día representar a Guatemala, por medio del deporte que les guste.	Alto	Que los padres se involucren y apoyen a sus hijos en su formación académica.  Que los beneficiarios aprovechen la oportunidad de fortalecer sus capacidades deportivas en Club Atlético Halcones y puedan representar a Guatemala.	Apoyará	Alto	Informar de avances.	Alto

Fuente: elaborado por la Trabajadora Social en la Práctica Profesional Supervisada, -URL-, 2013.

## **1.2.6 Demandas institucionales y poblacionales**

### **a. Demandas institucionales**

- Equipo insuficiente y recursos para la realización del trabajo.
- Espacio físico insuficiente e inadecuado.
- Presupuesto limitado para pago de profesionales externos.
- No se finalizan los procesos por diferentes causas.
- No se aplican los protocolos de atención.
- Inestabilidad e inseguridad laboral.
- Personal desmotivado.
- Limitada comunicación de padres de familia hacia la junta directiva que los representa y viceversa.
- Limitada comunicación de la junta directiva de padres de familia con personal de la asociación.
- Participación limitada de los padres de familia hacia junta directiva.
- Escaso involucramiento de junta directiva de padres de familia.
- Deserción escolar.
- Aumento de adolescentes embarazadas.
- Baja presencia de los padres de familia en reuniones mensuales.
- Aumento de estudiantes enfermos por situaciones ambientales.
- Rechazo de una parte de la población no beneficiaría a la organización.
- Limitación en el uso de programas informáticos actualizados y efectivos.
- Retraso en los procesos por burocracia en los procedimientos administrativos.
- Limitado recurso humano en Psicología para cubrir la demanda de atención en la población.
- El trabajo se ve afectado porque no existen procesos definidos a nivel institucional.
- Carencia de aval institucional para el manejo de casos legales y no se cuenta con asesoría jurídica.
- No se sede el espacio temporal para capacitar al personal de otras áreas en el reconocimiento de casos que deben ser referidos.

- Necesidad de pago de seguro de vida para el personal, por parte de la institución, debido al área roja en que se trabaja.
- Inadecuada y débil comunicación entre departamentos lo que implica duplicidad de trabajo y mal uso de recursos.
- La asociación no es muy bien reconocida por personas que viven en las comunidades, y que no son afiliados a la misma.
- Escasa participación y apoyo de los padres de familia que forman parte de la Asociación Camino Seguro.
- Desinterés de los padres de familia de los afiliados, en cuanto a la educación de los mismos beneficiarios.

#### **b. Demandas poblacionales**

- Escasa oportunidad de empleo formal.
- La existencia del analfabetismo.
- Las enfermedades virales por contaminación.
- La contaminación ambiental por el relleno sanitario.
- La escasa educación en el uso de métodos anticonceptivos.
- Aumento de la delincuencia.
- Aumento de la población adolescente trabajando en el relleno sanitario.
- Aumento de población de adolescente embarazada.
- Deserción escolar.
- Aumento de madres adolescentes solteras.
- Aumento de consumo de drogas.
- Aumento de lugares de venta de drogas.
- Manejo de baja autoestima.
- Poca relación y comunicación entre comunidades.
- Poca participación de líderes comunitarios.
- Comunicación limitada entre padres de familia y la junta directiva que los representa.

### **1.2.7 Proyectos futuros o visión proyectiva de la institución.**

- Eliminar estereotipos en contra de la institución.
- Que la asociación sea aceptada y reconocida de forma positiva en las comunidades y establecimientos educativos de los niveles primarios, básicos y diversificados, con los que trabaja.
- Ampliación del sistema educativo formal, del nivel primario y básico.
- Construcción del edificio escolar.

### **1.2.8 Selección del problema a trabajar en la práctica profesional supervisada.**

Según la realización del árbol de problemas se determina que el problema seleccionado es: Limitada comunicación de los padres de familia hacia la junta directiva que los representa en la Asociación Camino Seguro, ya que la experiencia que tienen los padres de familia en cuanto a la participación que ha tenido la junta directiva que los ha representado no ha tenido relevancia, debido a que por el momento únicamente apoyan en la realización de rifas y brindan palabras de motivación en cuanto a la importancia de la educación en las reuniones con padres de familia que se realizan el viernes último de cada mes.

## **1.3 Análisis Estratégico**

### **1.3.1 Elaboración de análisis estratégico del problema seleccionado en el análisis situacional de Asociación Camino Seguro.**

El análisis estratégico se realiza en base al problema “Limitada comunicación de los padres de familia hacia la junta directiva que los representa” seleccionado en el análisis situacional, por lo que se hace necesario utilizar la herramienta gerencial, FODA, (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

El análisis –FODA- consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una

herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Ponce Talcón 2006:6).

### FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de la organización hacia la junta directiva de padres de familia.</li> <li>• La organización toma en cuenta a la junta directiva de padres de familia para la representatividad de la misma en las actividades que se les ha convocado.</li> <li>• Los integrantes de la junta directiva tienen deseos de involucrarse con frecuencia en las diferentes gestiones que realiza la organización.</li> <li>• Una minoría de padres de familia apoya a los integrantes de la junta directiva.</li> <li>• Encargado del departamento de SERFACO, tienen la intención de capacitar a los integrantes de junta directiva de padres de familia y promover la importancia de la participación en los padres de familia que atiende la Asociación Camino Seguro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento en los líderes de las comunidades que atiende la Asociación Camino Seguro, de la importancia de la participación.</li> <li>• Comunicación entre comunidades y la asociación.</li> <li>• Eliminación de los estereotipos que se tienen en contra de la organización.</li> <li>• Comunicación con las diferentes instituciones de los alrededores de la Asociación Camino Seguro.</li> <li>• Gestión de las actividades comunitarias externas con eficiencia y eficacia</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay buena coordinación y comunicación entre padres de familia e integrantes de junta directiva que los representa.</li> <li>• Desinterés de los padres de familia en participar y apoyar a su junta directiva.</li> <li>• Temor a la desintegración de junta directiva de padres de familia.</li> <li>• Intervenciones de junta directiva de padres poco satisfactorias.</li> <li>• Integrantes de junta directiva de padres de familia desmotivados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de irresponsabilidad de los padres de familia en las convocatorias que realiza la Asociación.</li> <li>• Poco interés de la población que habita en las diferentes comunidades de los alrededores de la Asociación en ser parte de los programas que brinda la misma.</li> <li>• Líderes comunitarios de las comunidades que atiende Asociación Camino Seguro desmotivados en participar.</li> <li>• Poco aporte de la junta directiva de padres en la incidencia para el desarrollo de la población beneficiaria.</li> <li>• Comunicación limitada entre instituciones de los alrededores de Asociación Camino Seguro.</li> </ul>

A partir de la elaboración de la matriz -FODA- se procede a realizar la vinculación de los cruces estratégicos, fortalezas y debilidades, fortalezas y amenazas, oportunidades y debilidades, oportunidades y amenazas.

### 1.3.2 Fortalezas y Debilidades

- Si Asociación Camino Seguro cuenta con la fortaleza de una minoría de padres de familia apoya a los integrantes de junta directiva que los representa, se estaría reduciendo la debilidad de que no hay buena coordinación y comunicación entre padres de familia e integrantes de junta directiva que los representa, para ello se debe de impulsar el fortalecimiento de la comunicación y la buena coordinación que debe de existir entre padres de familia e integrantes de su junta directiva.
- Si la organización aprovecha la fortaleza del apoyo de la organización hacia la junta directiva de padres de familia, se estaría reduciendo la debilidad de que los integrantes de junta directiva de padres de familia están desmotivados, para ello es necesario impulsar actividades de integración que involucren tanto a la institución como a junta directiva de padres de familia.
- Si la organización utiliza la fortaleza de que los integrantes de la junta directiva tienen deseos de involucrarse con frecuencia en las diferentes gestiones que realiza la institución, se estaría reduciendo la debilidad de que las intervenciones de junta directiva son poco satisfactorias, es necesario la formulación de un manual de funciones e involucramiento de junta directiva en las diferentes gestiones realizadas por la organización.
- Si la organización cuenta con la fortaleza de que la organización toma en cuenta a la junta directiva de padres de familia para la representatividad de la misma en las actividades que se les convoca y la aprovecha se estaría reduciendo la debilidad del temor a la desintegración de junta directiva de padres de familia, es necesario promover la unidad fortaleciendo los valores y principios como medio para lograr elevar la autoestima y motivación de la junta directiva de padres.
- Si la organización tiene como fortaleza que el encargado del departamento de –SERFACO–, tiene la intención de capacitar a los integrantes de junta directiva y promover la importancia de la participación en los padres de familia, y si se logra

aprovechar se estaría reduciendo la debilidad del desinterés de los padres de familia en participar y apoyar a su junta directiva, para ello se hace necesario fomentar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva en los proyectos de beneficio común de Asociación Camino Seguro.

### **1.3.3 Fortalezas y amenazas**

- Si la organización cuenta con la fortaleza del apoyo de la organización hacia la junta directiva de padres de familia y la misma se aprovecha, se estaría reduciendo la amenaza de la comunicación limitada entre instituciones de los alrededores de Asociación Camino Seguro, para ello es necesario el fortalecimiento de la comunicación interinstitucional.
- Si la organización aprovecha la fortaleza de que la organización toma en cuenta a la junta directiva de padres de familia para la representatividad de la misma en las actividades que se les convoca, se estaría reduciendo la amenaza del aumento de irresponsabilidad de los padres de familia en las convocatorias que realiza la asociación, para ello es necesario la formulación de acciones para delegar responsabilidades en padres de familia en conjunto con su junta directiva y así promover la inclusión de los mismos.
- Si la organización utiliza la fortaleza de que los integrantes de la junta directiva tienen deseos de involucrarse con frecuencia en las diferentes gestiones que realiza la organización, se estaría reduciendo la amenaza del poco aporte de la junta directiva de padres en la incidencia para el desarrollo de la población beneficiaria, para ello es necesario el fortalecimiento del involucramiento de la junta directiva de padres por medio de la participación.
- Si la organización encuentra como aprovechar la fortaleza de que existe una minoría de padres de familia que apoya a los integrantes de la junta directiva, se estaría reduciendo la amenaza de que los líderes de las comunidades que atiende

Asociación Camino Seguro desmotivados en participar, para ello es necesario impulsar acciones que fomenten el liderazgo, y la importancia de la participación.

- Si la organización tiene como fortaleza que el encargado del departamento de –SERFACO-, tiene la intención de capacitar a los integrantes de junta directiva y promover la importancia de la participación en los padres de familia que atiende Asociación Camino Seguro y si esto se aprovecha, se estaría reduciendo la amenaza del poco interés de la población que habita en las diferentes comunidades de los alrededores de la asociación, en ser parte de los programas que brinda la misma, para ello es necesario promover acciones que fortalezcan la credibilidad de las personas hacia la organización con respeto, siendo incluyentes y promoviendo la equidad.

#### **1.3.4 Oportunidades y debilidades**

- Si se tiene como oportunidad el reconocimiento en los líderes de las comunidades que atiende la Asociación Camino Seguro de la importancia de la participación, se estaría reduciendo la debilidad del desinterés de los padres de familia en participar y apoyar a su junta directiva, para ello es necesario el desarrollo de talleres que permitan el fortalecimiento del capital humano y con ello la motivación de la formación de líderes comunitarios.
- Si se aprovecha la oportunidad de que la comunicación entre las comunidades y la asociación, se estaría reduciendo la debilidad de que no hay buena coordinación y comunicación entre padres de familia y su junta directiva, para ello es necesario la coordinación de líneas de acción que permitan la integración entre padres de familia y su junta directiva.
- Si se aprovecha la oportunidad de la eliminación de los estereotipos que se tienen en contra de la organización, se estaría reduciendo la debilidad de las intervenciones de junta directiva poco satisfactorias, por lo que es necesario impulsar acciones que permitan el involucramiento de padres de familia y su junta

directiva, promoviendo la inclusión e igualdad hacia la población que solicite ser beneficiada por la organización.

- Si se aprovecha la oportunidad de la comunicación con las diferentes instituciones de los alrededores de la Asociación Camino Seguro, se estaría reduciendo la debilidad del temor a la desintegración de junta directiva de padres de familia, es necesario desarrollar un plan de acciones en conjunto con Asociación Camino Seguro y representantes de las diferentes instituciones, en donde se promueva la importancia de la comunicación que debe de existir entre ambas.
- Si se aprovecha la oportunidad de la gestión de las actividades comunitarias externas con eficiencia y eficacia, se estaría reduciendo la debilidad de los integrantes de junta directiva de padres de familia desmotivados, se hace necesario la conformación de grupos que involucren a representantes de las distintas instituciones y realizar un trabajo cooperativo, evitando la duplicidad de beneficio.

### **1.3.5 Oportunidades y Amenazas**

- Si se aprovecha la oportunidad del reconocimiento de los líderes de las comunidades que atiende la Asociación Camino Seguro en la importancia de la participación, se reduciría la amenaza de que los líderes de las comunidades que atiende Asociación Camino Seguro están desmotivados para participar, es necesario la formulación de acciones que permita la identificación de necesidades en cuanto a la participación, en los líderes comunitarios que atiende Asociación Camino Seguro.
- Si se aprovecha la oportunidad de la comunicación entre comunidades y la organización, se estaría reduciendo la amenaza del poco aporte de la junta directiva de padres en la incidencia para el desarrollo de la población beneficiaria, es necesario la formulación de acciones estratégicas que permitan el aumento del desarrollo de la población beneficiaria.

- Si se aprovecha la oportunidad de la eliminación de los estereotipos que se tienen en contra de la organización, se estaría reduciendo la amenaza del poco interés de la población que habita en las diferentes comunidades de los alrededores de la asociación en ser parte de los programas que brinda la misma, es necesario la elaboración de mantas vinílicas que promocionen los programas y beneficios que brinda Asociación Camino Seguro y colocarlos en puntos estratégicos para que la población los vea y se entere.
- Si se aprovecha la oportunidad de la comunicación con las diferentes instituciones de los alrededores de la Asociación Camino Seguro, se estaría reduciendo la amenaza de la comunicación limitada entre instituciones de los alrededores de Asociación Camino Seguro, es necesario establecer una programación de reuniones interinstitucionales mensual, trimestral, o semestral, y así realizar un trabajo cooperativo y en conjunto mejorar en lo que sea necesario.
- Si se aprovecha la oportunidad de la gestión de las actividades comunitarias externas con eficiencia y eficacia, se estaría reduciendo la amenaza del aumento de la irresponsabilidad de los padres de familia en las convocatorias que realiza la asociación, es necesario fomentar y apoyar las acciones que despierten el interés en la población de involucrarse y realizar las actividades con responsabilidad de forma eficaz y eficiente.

### **1.3.6 Identificación de estrategias de acción.**

Después de la vinculación de los cruces estratégicos, fortalezas y debilidades, fortalezas y amenazas, oportunidades y debilidades, oportunidades y amenazas, se procede a la identificación de cinco estrategias de acción que permitan el desarrollo de proyectos que busquen reducir la problemática que está afectando actualmente a la organización, siendo ellas las siguientes:

- Fortalecimiento de la comunicación y la buena coordinación que debe de existir entre padres de familia y su junta directiva.

- Fomentar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva en los proyectos de beneficio común de Asociación Camino Seguro.
- Formulación de acciones para delegar responsabilidades en padres de familia en conjunto con su junta directiva y así promover la inclusión de los mismos.
- Promover acciones que fortalezcan la credibilidad de las personas hacia la institución con respeto, siendo incluyentes y promoviendo la equidad.
- Desarrollo de capacitaciones que permitan el fortalecimiento del capital humano y con ello la motivación de la formación de líderes comunitarios.

### **1.3.7 Definición de área de intervención**

De acuerdo a las áreas de intervención del Trabajo Social con énfasis en Gerencia para el Desarrollo se define el área de intervención, “Participación y Organización Social”, debido a que existe una limitada comunicación de padres de familia hacia la junta directiva de padres que los representa, en la Asociación Camino Seguro.

### **1.3.8 Propuesta de proyectos de intervención**

De acuerdo a la identificación de líneas de acciones estratégicas, se procede a la descripción de las propuestas de proyectos de intervención que contribuyan a reducir la problemática que actualmente afronta la organización.

**Fortalecimiento de la comunicación y la buena coordinación que debe de existir entre padres de familia e integrantes de junta directiva que los representa.**

#### **Posibles Proyectos**

- Diseño de un plan de acción para el fortalecimiento de la comunicación, y coordinación entre padres de familia y su junta directiva.
- Desarrollo de talleres de formación que promuevan la comunicación y coordinación, entre padres de familia e integrantes de su junta directiva.

- Formulación de una política institucional que permita mejorar la comunicación y participación de los padres de familia y su junta directiva en las decisiones institucionales.
- Desarrollo de talleres de formación acerca de la importancia de la comunicación y las buenas relaciones interpersonales.
- Diseño de un plan de acción que fortalezca la convivencia e integración entre padres de familia e integrantes de junta directiva que los representa.

**Elaboración de un plan de acción que permita fomentar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva en los proyectos de beneficio común en la Asociación Camino Seguro.**

**Posibles Proyectos**

- Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- Desarrollo de talleres de formación para enfatizar la importancia de una junta directiva de padres de familia, y lo importante que es el apoyo de los padres de familia como de los líderes de las comunidades que atiende Asociación Camino Seguro.
- Diseño de una ruta de comunicación de padres de familia hacia su junta directiva y de junta directiva hacia las comunidades que atiende asociación Camino Seguro.
- Desarrollo de un plan de acción para el fortalecimiento del liderazgo.

**Formulación de acciones para delegar responsabilidades en padres de familia en conjunto con su junta directiva y así promover la inclusión de los mismos.**

**Posibles proyectos**

- Formulación de acciones estratégicas que permitan delegar responsabilidades en padres de familia en conjunto con su junta directiva y así promover la inclusión de los mismos.
- Conformación de grupos que involucren a padres de familia e integrantes de su junta directiva, para el fortalecimiento de la responsabilidad de los mismos.

- Formulación de estrategias para promover la responsabilidad en padres de familia en conjunto con su junta directiva y así promover la inclusión de los mismos.
- Desarrollo de estrategias que promuevan la inclusión de los padres de familia en conjunto con la junta directiva que los representa.
- Elaboración de estrategias que fomenten la participación comunitaria.

**Promoción de acciones que fortalezcan la credibilidad de las personas hacia la institución con respeto, siendo incluyentes y promoviendo la equidad.**

**Posibles proyectos**

- Diseño de acciones estrategias que fortalezcan la credibilidad de las personas hacia la institución con respeto, siendo incluyentes y promoviendo la equidad.
- Formulación de acciones estratégicas de promoción para dar a conocer los beneficios que brinda la institución.
- Desarrollo de campañas que favorezcan el bienestar de la población, de los alrededores de la asociación.
- Diseño de políticas institucionales que aumenten la oportunidad a familias nuevas para formar parte de la asociación.
- Diseño de una agenda de reuniones que tome en cuenta a junta directiva de padres de familia de la asociación y la representación de los diferentes líderes comunitarios de las comunidades que atiende la Asociación, esto para compartir experiencia y en conjunto buscar alternativas de solución.

## **Fortalecer el capital humano y con ello la motivación de la formación de líderes comunitarios.**

### **Posibles proyectos**

- Diseño de estrategias para el fortalecimiento del capital humano y con ello la motivación de la formación de líderes comunitarios.
- Formulación de acciones para fortalecer el liderazgo comunitario.
- Formulación de estrategias para la importancia del liderazgo, que involucren a las instituciones de los alrededores de la asociación, padres de familia, su junta directiva y líder de las comunidades que atiende la asociación.
- Formulación de acciones estratégicas para mejorar la participación, de los líderes comunitarios.
- Desarrollo de capacitaciones que permitan el fortalecimiento e importancia de la participación.

### **1.3.9 Selección del proyecto de intervención**

De acuerdo a la problemática presentada en cuanto a la limitada comunicación de padres de familia hacia la junta directiva que los representa en Asociación Camino Seguro, se realizó el análisis estratégico para poder identificar acciones de intervención que puedan reducir la misma, por lo tanto se ha seleccionado el proyecto de intervención, el cual lleva por nombre: “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.

Esto para el involucramiento de las personas beneficiadas por la asociación y crear un clima de confianza entre ambos y así poder obtener resultados positivos dando respuesta a la visión y misión con que fue creada la asociación.

### **1.3.10 Resultados esperados en el período de la Práctica Profesional Supervisada.**

- Formuladas las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- Conformada la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro.
- Aprobadas las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro.

### **1.3.11 Alcances**

- Padres de familia, involucrados en las actividades que realiza la Asociación.
- Junta Directiva de padres de familia concientizados en asumir el rol que les corresponde.
- Integrantes del departamento de –SERFACO-.

### **1.3.12 Límites**

- Padres de familia afiliados de la Asociación Camino Seguro.
- Junta directiva de padres de familia de Asociación Camino Seguro.
- Integrantes del departamento de –SERFACO-.

## 1.4 Proyecto de Intervención

### 1.4.1 Ficha técnica del proyecto

- **Nombre del proyecto:** Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- **Breve descripción:** Este proyecto procura fomentar la comunicación entre -SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro. El cual se desarrolla en 6 fases las cuales son: Fase I de Socialización del proyecto de intervención a personas destinatarias, dando a conocer la importancia y el compromiso en el desarrollo del mismo. Fase II, Formación participativa dirigida a personas del proyecto de intervención. Fase III, Formulación de las estrategias de comunicación. Fase IV, Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación. Fase V, Aprobación por la Asociación Camino Seguro de las estrategias de comunicación. Fase VI, Socialización de resultados del proyecto de intervención a personas destinatarias del mismo, todo ello para mejorar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva de la Asociación Camino Seguro.
- **Objetivo general:** Fomentar la comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- **Período de ejecución:** De febrero a junio del 2014.
- **Resultados previstos:**
  - Formuladas las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
  - Conformada la comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro.
  - Aprobadas las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro.
- **Institución responsable:** Asociación Camino Seguro, Ciudad de Guatemala.
- **Ubicación:** 6ta. Avenida 11-95 zona 7 Colonia Landívar.
- **Personas Responsables:**
  - Licenciada Amanda Elizabeth Juárez Batz, Trabajadora Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo, Práctica Profesional Supervisada.
  - Profesor, Cesar Vinicio Chávez, Encargado de Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) de la Asociación Camino Seguro.
- **Beneficiarios**
  - 280 padres de familia afiliados a Asociación Camino Seguro.
  - 7 Integrantes de junta directiva de padres de familia.
  - 7 Integrantes del departamento de Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO)
- **Costos:** El costo para la ejecución del proyecto es de: Q. 127,662.00

### **1.4.2 Descripción general del proyecto**

Este proyecto ha sido diseñado para fomentar la comunicación de los padres de familia y su junta directiva, de la Asociación Camino Seguro, con ello se pretende mejorar la comunicación entre padres de familia y su junta directiva.

Por lo cual el proyecto a ejecutar es “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, para mejorar la comunicación entre padres de familia y su junta directiva de la Asociación Camino Seguro, brindando el conocimiento necesario, para la formulación de estrategias de comunicación, para crear confianza y así las personas destinatarias puedan participar y dar sugerencia para la construcción del mismo. Pues además de mejorar la comunicación, se verán mejoras en la participación tanto de padres de familia como integrantes de la junta directiva de los mismos.

El trabajo social como disciplina y ejercicio profesional, tiene un amplio espacio para su ejercicio en el área social, por lo que dentro del área de proyección para realizar la práctica profesional supervisada en Asociación Camino Seguro, se ha seleccionado el área de Desarrollo Comunitario el cual está a cargo del departamento de -SERFACO-, atendido por Trabajo Social, debido a que los trabajadores sociales son los que tienen acercamiento directo con las familias afiliadas de la asociación.

Se pretende que los padres de familia, se involucren en las actividades que realiza la Asociación Camino Seguro, y que la junta directiva de los mismos sean concientizados en asumir el rol que les corresponde y que los líderes de las comunidades que atiende la Asociación Camino Seguro, se comprometan a participar en el desarrollo de la comunidad, por medio de una buena comunicación entre ambas partes.

Como también conformar la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro.

**a. Ámbito institucional, social, político y cultural en el que se inserta.**

- **Ámbito institucional**

El Departamento de –SERFACO-, vela por que se cumpla la visión y misión de la asociación, por medio de una atención integral.

Como también orienta en la resolución de conflictos en los casos que se requiera, realiza visitas domiciliarias, estudios socio económicos, también monitorea la asistencia a las escuelas e institutos y centro de refuerzo educativo –CRE-, es por ello que Trabajo Social, es quien tiene acercamiento directo con las familias afiliadas de la asociación, por lo que el proyecto pretende fomentar la comunicación para que la población beneficiaria sea protagonista de su propio desarrollo así como del desarrollo de las comunidades por medio de una buena comunicación y por ende la participación de todas y todos, pues esto también les permitirá involucrarse en actividades varias en cualquier ámbito social que se encuentren.

- **Ámbito social**

Las familias y comunidades que atiende Asociación Camino Seguro habitan alrededor del vertedero de la zona 3, en su mayoría son segregadores de diversos materiales de desechos, a quienes les llaman guajeros.

En cuanto a salud, las enfermedades más frecuentes que se manifiestan en las comunidades, son gripe y diarrea, éstas se deben en su mayoría por los cambios climáticos y a veces por la falta de atención en el cuidado de niños, y las infecciones de los ojos por estar expuestos a la contaminación ambiental provocada por el basurero, aunque estas no son de gravedad, ni causantes de muertes.

En cuanto a la vivienda, las viviendas han sido adquiridas de forma ilegal, ya que para el logro de la obtención de las mismas, se han organizado en pequeños grupos para instalarse en las tierras de forma ilícita, haciendo uso de la fuerza humana.

Las condiciones de las viviendas no llenan los requisitos necesarios para que las personas gocen de una vida digna, las condiciones de infraestructura están hechas de nylon, cartón, madera, lámina y block.

Las familias son bastante numerosas y en su mayoría prevalece la promiscuidad, también existe hacinamiento dentro de las viviendas, dentro de las familias existe una o más personas que consumen algún tipo de drogas o bebidas alcohólicas.

La actividad económica que predomina en esta área es la del trabajo de reciclador, por la falta de preparación académica, la limitación de las fuentes de trabajo, y la necesidad de subsistir, esta población se ha visto en la necesidad de trabajar en lo más inmediato y de acuerdo a sus oportunidades, razón por la cual los ha llevado a trabajar en el basurero, ya que por la distancia tan corta, no incurren en gastos de pasaje. También por el analfabetismo existente en la comunidad los ha llevado a realizar trabajos informales, cuyos ingresos son muy limitados y en algunos casos insuficientes para cubrir las necesidades básicas de la familia.

El trabajo de los segregadores se encuentra inserto en la economía informal, debido a que la principal fuente de trabajo para la mayoría de la población, tanto hombres como mujeres, es la recolección de desechos sólidos dentro del relleno sanitario de la zona 3.

Todas estas limitantes han contribuido a que exista una limitada comunicación de padres de familia hacia su junta directiva, ya que según los padres de familia las intervenciones de la junta directiva han sido deficientes, como también la comunicación con los líderes comunitarios que atiende la asociación es limitada.

Es por ello que la misión de la asociación es empoderar a los niños y niñas que se encuentran en situaciones de riesgo y extrema pobreza cuyas familias viven en las comunidades alrededor del relleno sanitario de la ciudad de Guatemala, creando oportunidades y fomentando la dignidad a través de la educación, misión con la cual fue creada la asociación.

- **Ámbito político**

Dentro del marco legal de la comunicación ciudadana en Guatemala se encuentra La Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 35, al describir la libertad de emisión del pensamiento se refiere a que toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas, ya sea por escrito de forma oral o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

La Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, Decreto No. 52-87, Decreto Número 14-2002; y el Código Municipal Decreto No. 12-2002, los Acuerdos de Paz, Ley de Desarrollo Social, Decreto 42-2001, enfocadas hacia una misma visión, se favorece la divulgación de los derechos y obligaciones de las partes que intervienen en la gestión del desarrollo.

La iniciativa de Ley de Medios de Comunicación Comunitaria N° 4087 ha sido incluida en la agenda legislativa del Congreso de la República de Guatemala con carácter prioritario.

A pesar que existen las leyes que promueven la comunicación como principio fundamental pues promueve la participación para el desarrollo, aun existe la necesidad de mejorar el capital humano particularmente en las comunidades donde los niveles de capacidad y habilidades humanas son limitadas, muchas veces por la falta de información, comunicación, pues existe la base legal que sustenta la importancia de la misma pero muchos la desconocen.

- **Ámbito cultural**

En la Asociación Camino Seguro existe una limitada comunicación de los padres de familia hacia la junta directiva que los representa, pues la población beneficiaria maneja un bajo nivel de cultura de organización y participación, lo cual también conlleva a un bajo nivel de sentido de pertenencia, pero también la población se ha acomodado a recibir sin participar, en su mayoría manejan una mentalidad de

dependencia, esto ha contribuido a la limitada participación de padres de familia hacia su junta directiva, como también de los líderes comunitarios que atiende la asociación.

Es por ello que la comunicación juega un papel muy importante en el proceso de desarrollo, especialmente cuando se basa en involucrar a todos los beneficiarios de la asociación desde los diferentes puntos de vista, participando en las diferentes actividades realizadas por la asociación.

### **1.4.3 Plan o programa en el que se inserta**

El proyecto de intervención se inserta en el área de Desarrollo Comunitario en el Departamento de-SERFACO-, atendido por Trabajo Social, debido a que son los que tienen acercamiento directo con las familias beneficiadas de la asociación.

### **1.4.4 Justificación del proyecto**

- Debido a la limitada comunicación de los padres de familia con su junta directiva que los representa de la Asociación Camino Seguro, se hace necesario llevar a cabo el proyecto “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, pues el proyecto contribuirá a fomentar la comunicación de los padres de familia y su junta directiva, también se pretende aumentar la confianza e involucramiento de ambos, se espera mejorar las relaciones interpersonales entre ambas partes, lo cual propiciará la participación y confianza de ambos.

Es por ello que se hace necesario mejorar la comunicación para que no suceda lo que menciona Papín, (s/f). *“Si no sabéis comunicar bien con los demás, no sabréis convencer ni motivar. Si no sabéis comunicar estaréis mal informados y no podréis dirigir ni controlar con eficacia”*. Es por ello que se hace necesario el proyecto de intervención propuesto.

Por lo que debido al problema identificado según Búcaro (2005:138). “Un proyecto es una propuesta de acción que implica la utilización de un conjunto determinado de

recursos, para el logro de unos resultados esperados. Sabiendo que un proyecto se formula con miras al desarrollo de determinado grupo que adolece cierta problemática se hace necesaria la formulación del proyecto “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios.

La comunicación es muy importante, debido a que como seres humanos por naturaleza tenemos la necesidad de comunicarnos con las personas que nos rodean, es por ellos que se hace necesario fomentar la comunicación entre padres de familia y su junta directiva, ya que esto mejorará de gran manera la relación entre ambos, pues la buena comunicación les permitirá tomar mejores decisiones y lograr los objetivos trazados satisfactoriamente, teniendo así intervenciones con éxito.

Según lo que manifiestan Davis y Newstrom (2003:53). “Todas las definiciones tienen ciertos factores en común, un emisor un receptor y un mensaje, por lo cual el objetivo de la comunicación es la transmisión de una idea”.

Es por ello que si la comunicación es inadecuada o la comunicación no llega de forma clara no resulta efectiva, debido que el mensaje no llega como debe de ser al receptor, es por ello que muchas veces las personas no participan por que no son informados de lo que pasa o surge dentro de la institución o comunidad.

Comunicarse puede permitir: transmitir información o contenidos emocionales, influir sobre los otros, lograr consensos, establecer unidades sociales a partir de la organización y la toma de decisiones; así como otros procesos de identificación personal (Cellamare, 2006:19).

Es por eso que la comunicación es parte importante en la relación de los seres humanos, y dentro de las organizaciones tiene una serie de funciones: proporciona información de procesos internos, posibilita la función de mando, toma de decisiones, solución de problemas, diagnósticos de la realidad (Allicea, 2003:19).

Toda acción colectiva de individuos orientada a la satisfacción de determinados objetivos. Lo cual supone la existencia de una identidad colectiva anclada en la presencia de los valores, intereses y motivaciones compartidas que dan sustento a la existencia de un nosotros, según Cintenfor, citado por Gutiérrez, (2009:26). Es por ello que para la Asociación Camino Seguro es importante fomentar la comunicación para mejorar así la misma y por ende la participación, de los padres de familia y su junta directiva.

En base a Talcott Parsons, según la teoría estructural funcionalista, manifiesta que: “Un sistema social consiste en una pluralidad de actores individuales, que interaccionan entre sí, en una situación que tiene al menos un aspecto físico o de medio ambiente. Actores motivados por una tendencia a obtener un óptimo grado de gratificación cuyas relaciones con sus situaciones, incluyendo a los demás actores están medidos y definidos por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos, (citado por Gutiérrez, 2007:21).

Lo que da a entender el autor es que el sistema social está formado por personas individuales que se relacionan entre sí en diferentes actividades para satisfacer sus necesidades tanto individuales como colectivas, es por ello que se hace necesario la interacción entre los seres humanos, la socialización y así estar estructurado de manera que sean semejantes para poder contar con el apoyo de otros sistemas y poder satisfacer en gran medida las necesidades de los actores que componen el sistema social.

El orden refleja dos aspectos fundamentales donde el primero, es la estructura y el otro son las funciones realizadas por las estructuras, en la sociedad la organización de un grupo de personas es la estructura como se refleja en la sociedad actual, como son los consejos comunales que están estructurados por varios grupos o comité de trabajo donde cada uno de ellos tienen una función, ya sea categorizar y priorizar las necesidades existentes dentro de su comunidad y gestionar mecanismos para solventarlas, el interés debe radicar, tanto en la estructura como en la función teniendo

en cuenta la satisfacción de las exigencias situacionales externas, adaptándose a su entorno y a sus necesidades, capacidad para alcanzar las metas definidas por el sistema social, regulando la interrelación entre sus partes y mantener sus patrones, proporcionando y renovando la motivación de los individuos (Gutiérrez, 2007:30).

Para el desarrollo del proyecto es necesario trabajar en equipo, como también es necesaria la gestión para poder llevarlo a cabo y lograr los objetivos trazados como lo manifiesta Ander-Ergg (1995:110), gestión es "hacer y diligenciar tramites conducentes al logro de un propósito que sirve para atender una necesidad o resolver un negocio".

Por lo que es importante la gestión ya que orienta para atender una necesidad, lo cual motiva a los mismos habitantes a identificar sus necesidades, que las prioricen, para que ellas mismas busquen la solución.

#### **1.4.5 Objetivo general y específico del proyecto**

##### **a. Objetivo general del proyecto**

- Fomentar la comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

##### **b. Objetivos específicos del proyecto**

- Formular las principales estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro.
- Conformar la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro.
- Aprobar las estrategias de comunicación por parte de la Asociación Camino Seguro.

#### **1.4.6 Población destinataria y resultados previstos**

##### **a. Población destinataria**

- 14 padres de familias, afiliadas a Asociación Camino Seguro.
- 7 integrantes de junta directiva de padres de familia, afiliados a Asociación Camino Seguro.

- 7 integrantes del departamento de –SERFACO–.

#### **b. Resultados previstos**

- Formuladas las estrategias de comunicación entre –SERFACO– y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- Conformada la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro.
- Aprobadas las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro.

#### **Fases del proyecto**

**Fase I Socialización de proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO– y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.**

**Objetivo:** Socializar la propuesta de proyecto de intervención a personas destinatarias, dando a conocer la importancia y el compromiso en el desarrollo del mismo.

- Reunión con la persona enlace, para la socialización del proyecto.
- Reunión con los actores involucrados en el financiamiento del proyecto.
- Gestión de logística para la socialización del proyecto.
- Preparar material para la presentación del proyecto.
- Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.
- Elaboración y entrega de convocatorias para la reunión.
- Reunión con la población destinatarias del proyecto.
- Elaboración de la memoria de la reunión.

**Fase II Formación participativa dirigido a personas destinatarias del proyecto de intervención.**

**Objetivo:** Preparar a la población destinataria del proyecto de intervención para la formulación de estrategias de comunicación entre –SERFACO– y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

### Taller “La importancia de la participación”.

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Entrega de las convocatorias.
- Gestión de la logística para la realización del taller.
- Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.
- Facilitación del taller “La importancia de la participación”.
- Elaboración de la memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

### Taller “La comunicación y el trabajo en equipo”.

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller a realizar.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Entrega de las convocatorias.
- Gestión de logística para la realización del taller.
- Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.
- Facilitación del taller “La comunicación y el trabajo en equipo”.
- Elaboración de la memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

### Taller “Estrategias de comunicación y la organización”

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de convocatorias y agenda para el taller a realizar.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Entrega de las convocatorias.

- Gestión de la logística para la realización del taller.
- Presentación de agenda a la persona enlace de la organización.
- Facilitación del taller “Estrategias de comunicación y la organización”.
- Elaboración de la memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

### **Fase III Formulación de las estrategias de comunicación.**

**Objetivo:** Elaborar los objetivos y ámbito operativo, para mejorar la comunicación.

Taller para definir los objetivos de las estrategias de comunicación.

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller a realizar.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.
- Gestión de la logística para el taller a realizar.
- Entrega de las convocatorias.
- Taller para definir los objetivos de las estrategias de comunicación.
- Elaboración de la memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

Taller Elaboración del ámbito operativo de las estrategias de comunicación.

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de las convocatorias y agenda para el taller.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Entrega de las convocatorias.
- Presentación de agenda a la persona enlace de la organización.
- Gestión de logística para la realización del taller.

- Taller elaboración del ámbito operativo, para mejorar la comunicación.
- Elaboración de la memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

Taller para definir las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva.

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de las convocatorias y agenda para el taller.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Entrega de las convocatorias.
- Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.
- Gestión de logística para la realización del taller.
- Taller para definir las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva.
- Elaboración de memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

#### **Fase IV Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.**

**Objetivo:** Conformar una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

Taller para conformar la comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.

- Coordinación con la persona que facilitará el taller.
- Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller.
- Preparación del material didáctico para el taller.
- Entrega de las convocatorias.

- Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.
- Gestión de la logística para la realización del taller.
- Taller para la conformación de la comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.
- Elaboración de memoria del taller.
- Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.

**Fase V Aprobación por la Asociación Camino Seguro de las estrategias de comunicación.**

**Objetivo:** Aprobar las estrategias de comunicación por la persona enlace de la asociación.

- Reunión con la persona enlace para la coordinación de la presentación y aprobación de las estrategias de comunicación.
- Elaboración de convocatorias y agenda para la reunión de presentación de estrategias de comunicación.
- Preparación del material didáctico para la reunión de presentación de estrategias de comunicación.
- Entrega de convocatorias a personas destinatarias de la reunión.
- Presentación de agenda a la persona enlace de la organización.
- Gestión de logística para la realización de la reunión.
- Reunión para la aprobación de las estrategias de comunicación.
- Elaboración de la memoria de la reunión.

## **Fase VI Socialización de resultados de proyecto de intervención con personas destinatarias del proyecto.**

**Objetivos:** Socializar los resultados finales, a los participantes en la ejecución del proyecto de intervención.

- Reunión con la persona enlace para firma de documento elaborado Plan de comunicación y firma de diplomas.
- Elaboración de las convocatorias para socialización de resultados finales.
- Entrega de las convocatorias a personas destinatarias y actores involucrados en el financiamiento y ejecución del proyecto de intervención.
- Gestión de logística para la realización de reunión.
- Socialización de resultados a personas destinatarias del proyecto de intervención.

**1.4.7 Cronograma**

<b>Plan General</b>	<b>Febrero</b>				<b>Marzo</b>				<b>Abril</b>				<b>Mayo</b>				<b>Junio</b>		
<b>Actividad /tiempo</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
<b>Fase I Socialización de proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.</b>																			
Reunión con la persona enlace para la socialización del proyecto de intervención.																			
Reunión con los actores involucrados en el financiamiento del proyecto.																			
Gestión de la logística para la socialización del proyecto.																			
Preparar el material para la presentación del proyecto.																			
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																			
Elaboración y entrega de las convocatorias para la reunión.																			
Reunión con la población destinataria del proyecto.																			
Elaboración de la memoria de la reunión.																			
<b>Fase II Formación participativa dirigido a personas destinatarias del proyecto de intervención.</b>																			
<b>Taller “La importancia de la participación”.</b>																			
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																			
Elaboración de las convocatorias y la agenda, para el taller.																			
Preparación del material didáctico para el taller.																			
Entrega de las convocatorias.																			
Gestión de la logística, para la realización del taller.																			
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																			
Facilitación del Taller de "La importancia de la participación".																			
Elaboración de la memoria del taller.																			

Actividad /tiempo	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller																			
<b>Taller La comunicación y el trabajo en equipo.</b>																			
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																			
Elaboración de las convocatorias, la agenda para realización del taller.																			
Preparación del material didáctico para el taller.																			
Entrega de las convocatorias																			
Gestión de la logística para la realización del taller.																			
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																			
Facilitación del Taller "La comunicación y el trabajo en equipo"																			
Elaboración de la memoria de taller.																			
Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.																			
<b>Taller "Estrategias de comunicación y la Organización"</b>																			
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																			
Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller.																			
Preparación del material didáctico para el taller.																			
Entrega de las convocatorias																			
Gestión de la logística para la realización del taller.																			
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																			
Facilitación del Taller "Estrategias de comunicación y la organización".																			
Elaboración de la memoria del taller.																			

Actividad /tiempo	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Reunión con la persona enlace para tratar asuntos referentes al taller.																			
<b>Fase III Formulación del ámbito estratégico de la comunicación</b>																			
<b>Taller para definir el ámbito estratégico de las estrategias de comunicación.</b>																			
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																			
Elaboración de las convocatorias y la agenda del taller a realizar.																			
Preparación del material didáctico.																			
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																			
Gestión de la logística para el taller a realizar.																			
Entrega de las convocatorias																			
Taller para definir el ámbito estratégico de la comunicación.																			
Elaboración de la memoria del taller																			
Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.																			
<b>Taller elaboración del ámbito operativo de las estrategias de comunicación.</b>																			
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																			
Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller.																			
Preparación del material didáctico para el taller.																			
Entrega de las convocatorias.																			
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																			
Gestión de la logística para la realización del taller.																			
Taller elaboración del ámbito operativo de las estrategias de comunicación.																			

Actividad/tiempo	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Elaboración de la memoria del taller.																				
Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.																				
<b>Taller para definir las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva.</b>																				
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																				
Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller.																				
Preparación del material didáctico.																				
Entrega de las convocatorias																				
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																				
Gestión de la logística para la realización del taller.																				
Facilitación de “Taller para definir las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva”.																				
Elaboración de la memoria del taller.																				
Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.																				
<b>Fase IV Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.</b>																				
Coordinación con la persona que facilitará el taller.																				
Elaboración de las convocatorias y la agenda para el taller.																				
Preparación del material didáctico para el taller.																				
Entrega de las convocatorias.																				
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																				
Gestión de la logística, para la realización del taller																				

Actividad/tiempo	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Taller para la conformación de la Comisión de Seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.																				
Elaboración de la memoria del taller.																				
Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.																				
<b>Fase V, Aprobación por la Asociación Camino Seguro las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.</b>																				
Reunión con la persona enlace para la coordinación de presentación y aprobación de las estrategias de comunicación.																				
Elaboración de las convocatorias y la agenda para la reunión de presentación de estrategias de comunicación.																				
Preparación del material didáctico.																				
Entrega de las convocatorias a persona enlace de la Asociación.																				
Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.																				
Gestión de la logística.																				
Reunión para la aprobación de las estrategias de comunicación.																				
Elaboración de la memoria de la reunión.																				
<b>Fase VI Socialización de resultados de proyecto de intervención a personas destinatarias del proyecto.</b>																				
Reunión con la persona enlace para firma de documento elaborado y firma de diplomas.																				
Elaboración de las convocatorias.																				
Entrega de las convocatorias a personas destinatarias del proyecto de intervención y actores involucrados en el proyecto de intervención.																				
Gestión de la logística para la realización de la reunión.																				
Socialización de los resultados a las personas destinatarias del proyecto de intervención.																				



### **1.4.8 Entorno externo e interno**

#### **a. Entorno externo**

Es importante para la organización debido a que aumentará la credibilidad, así como la confianza de la organización, en las comunidades que atiende, lo que permitirá las gestiones externas realizadas en las comunidades con eficiencia y eficacia. Mejorará la relación entre padres de familia, su junta directiva y los líderes de las comunidades que atiende la asociación, por lo que el beneficio es para ambos.

#### **b. Entorno Interno**

Tomando en cuenta la visión y la misión de la organización, apoyar en el desarrollo de forma integral de la población beneficiaria, el proyecto brinda elementos que fortalecen la búsqueda del desarrollo del ser humano, fortaleciendo sus capacidades para que ellos sean protagonistas de su propio desarrollo, por medio del ejercicio de una buena comunicación.

Por medio de la participación la población podrá exponer las necesidades latentes de las cuales adolece, para así en conjunto buscar solución a la problemática que se presente, lo cual se logra a través del ejercicio de la buena comunicación.

### **1.4.9 Posición del proyecto en organización interna**

El proyecto está enfocado a contribuir con la asociación a fomentar la comunicación entre padres de familia y la junta directiva que los representa en la asociación, debido a la debilidad que existe entre ambos que es la limitada participación, puesto que la comunicación no ha sido la adecuada, lo que ha contribuido a que la intervención de la junta directiva ha dejado mucho que desear según los padres de familia.

El proyecto contempla el mejoramiento de la situación actual por medio del proyecto de intervención, “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.

Se espera capacitar a los padres de familia, a su junta directiva y a los líderes de las comunidades que atiende la asociación en la importancia de la comunicación, para la formulación de estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación, como también conformar la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro, para luego presentar las estrategias de comunicación y puedan ser aprobadas por la Asociación Camino Seguro.

#### **1.4.10 Funciones específicas del estudiante y otros involucrados**

##### **a. Funciones específicas del estudiante**

- Gestiones dentro de la organización.
- Coordinación con personal técnico profesional.
- Responsabilidad en el ejercicio de las acciones estratégica.
- Reuniones constantes con la persona enlace de la organización.
- Coordinaciones con el personal técnico y administrativo de las organizaciones.
- Elaboración de las convocatorias.
- Entrega de las convocatorias.
- Llamadas telefónicas para recordatorio de la convocatoria.
- Preparación del plan alterno para facilitación de los mismos.
- Elaboración de las agendas.
- Elaboración y entrega de informes.
- Gestión para la recepción del financiamiento para cubrir los gastos del proyecto.
- Comunicación con las organizaciones que apoyan al logro de la ejecución del proyecto.
- Gestión de logística para la realización de talleres de capacitaciones.

##### **b. Otros involucrados**

###### **Personas enlace**

- Acompañamiento durante la práctica.
- Revisión de informes.
- Responsabilidad indirecta en cuanto al desarrollo del proyecto.
- Verificación de actividades en cuanto al cronograma.

- Tomar decisiones en cuanto al proyecto.
- Reunión con la Trabajadora Social de la Práctica Profesional Supervisada.

### **Facilitadora de talleres de capacitación**

- Apoyo de Fundación Guillermo Toriello en la facilitación de los talleres de formación, para el proceso de elaboración del Plan de Comunicación.

### **Organizaciones que financian el proyecto**

- Talleres Edward, Club atlético Halcones, Asociación Guatemaltecos Extraordinarios, Asociación Camino Seguro, Carnicería y Librería San José.

#### **1.4.11 Coordinación interna**

- Se tendrá una efectiva coordinación para realizar las actividades programadas y planificadas con éxito, mediante reuniones con la persona enlace de la asociación, asistente del mismo para la logística de la realización de los talleres, y personas involucradas para el desarrollo del proyecto.
- Gestionar recursos necesarios e indispensables para el desarrollo del proyecto.

#### **1. 4.12 Coordinación con red externa**

- Durante la ejecución de la práctica se tendrá comunicación con redes institucionales afines, que contribuirán al logro de los objetivos trazados.
- Se gestionó con la Fundación Guillermo Toriello para la facilitación de los talleres de capacitación, por medio de una reunión y carta de solicitud de apoyo dirigida al director de la fundación.
- Las gestiones que se realizaron para la negociación de talleres de capacitación durante el proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, siendo la respuesta favorable para dicho apoyo.

- Como también se realizaron gestiones con Asociación Guatemaltecos Extraordinarios, Club Atlético Halcones, Talleres Edward, Librería San José, y Carnicería San José, para el apoyo del proyecto de intervención, quienes también mostraron interés en la ejecución del proyecto, dando una respuesta favorable para el apoyo al mismo.

#### **1.4.13 Incidencia del proyecto en la región**

Se pretende que la incidencia de este proyecto sea de forma positiva para la población a quien es dirigido, ya que se fortalecerán las capacidades del ser humano logrando una comunicación constante la cual promoverá la incidencia en la toma de decisiones reformando así los patrones de crianza con que han sido formados, tener una proyección social y credibilidad entre ambos, va a permitir abrir la brecha para la búsqueda del autodesarrollo y puedan superar su estancamiento y estado de dependencia y acomodo en el que se encuentran.

El proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, busca la integración e involucramiento de padres de familia su junta directiva para mejorar la comunicación y de esta manera se den a conocer entre ambos, así mismo que estas acciones benefician a la población en general en cuanto a la prestación y recepción de los beneficios.

#### **1.4.14 Implicaciones éticas a considerar**

Como profesionales en la práctica profesional supervisada, se debe de trabajar con la población con respeto y ética profesional, practicando de buena forma los valores y principios adquiridos durante la formación, tanto personal, como profesional.

Por lo que durante el desarrollo del proyecto se debe trabajar dentro de un ambiente de armonía y respeto para lograr la participación de los involucrados, esto implicará tomar en cuenta lo siguiente:

- La responsabilidad y puntualidad en todas las actividades programadas durante la ejecución del proyecto.
- La solidaridad entre los que intervienen en la ejecución del proyecto.
- El trabajo conjunto, esto significa vincular los esfuerzos de los actores para lograr los objetivos deseados.
- La cooperación, tanto de la organización como de la Trabajadora Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo, en Práctica Profesional Supervisada, en el desarrollo de las actividades.
- Respetar la cultura de las personas, para poder trabajar en equipo deberá existir armonía dentro del mismo, aceptando y compartiendo visiones diferentes del grupo.
- Actuar de manera neutral ante conflictos, esto permitirá que no existan malos entendidos dentro del grupo, esto implica el analizar realmente los problemas y causas de los mismos previo a tomar cualquier decisión.
- Tratar de involucrar a los participantes en todo el proceso, es fundamental para unificar ideas y lograr el desarrollo de actividades a través de sus propios conocimientos.
- Atender la intervención de los participantes, esto permitirá que las personas involucradas puedan opinar y sentirse a gusto en el grupo con que se esté trabajando.
- Valorar las propuestas de los que participan, para que realmente se sientan motivados e incluidos en el tema a desarrollar.
- Hacer sentir que la opinión de las personas con quienes se está trabajando, es muy valiosa para lograr la construcción de propuestas.
- Aceptar diferentes puntos de vista, respetar las diferentes formas de percibir las cosas.

#### **1.4.15 Identificación de conflictos que el desarrollo del proyecto puede provocar y la propuesta de manejo de los mismos.**

- Por la poca cultura de participación existente en la población a quien está dirigido el proyecto, algunos de los beneficiarios pueden mostrar resistencia a participar en los talleres que se brindarán manifestando diversas excusas y problemas que se le puedan presentar y no poder asistir, lo cual genera debilidad en cuanto a la participación.
- Si el conflicto es el tiempo por horario, se indicará que en el primer taller se establecerá un mejor horario según conveniencia del grupo, ello para que participen todos los beneficiarios.
- Si el conflicto es el permiso proporcionado por el esposo, se hará la invitación para ambos y así puedan participar y capacitarse en la importancia que tiene la comunicación.
- Si el conflicto es que tiene un bebé menor de 3 años, se hará un espacio para que puedan asistir con sus hijos y no perder el beneficio de los talleres de capacitación.
- Si el conflicto es el divisionismo entre la población participante, se procederá a dialogar en la importancia del trabajo en equipo y la buena comunicación que debe existir entre ambos.

#### **1.4.16 Recursos y presupuestos**

##### **a. Recursos técnicos y humanos**

- **Recursos Técnicos.**

Retroproyector, televisor.

Cámaras fotográficas.

Computadora.

Lap top.

Cámara de video.

Impresora.

USB e Internet.

- **Recursos humanos.**

Persona enlace del centro de práctica.

Administración del centro de práctica.

Padres de familia, su junta directiva y líderes de las comunidades que atiende la asociación.

Técnicos Profesionales, que brindará los talleres de capacitaciones.

Conserje.

Técnico de audio.

Niñeras.

Trabajadora Social en la práctica profesional supervisada.

#### **1.4.17 Recursos materiales y monetarios**

Se refiere al recurso material y monetario que se utilizará para la ejecución del proyecto, el cual se recauda a través de la gestión con diferentes organizaciones que apoyan el desarrollo de los individuos para con ello también contribuir al desarrollo de la comunidad.

##### **a. Materiales**

Materiales didácticos.

Materiales de capacitación.

Mobiliario y equipo.

Recursos físicos, transporte.

##### **b. Monetario.**

Incluye los recursos que servirán para satisfacer los gastos que ocasionen las actividades del proyecto de intervención, debido a que consiste en un proceso de coordinación, gestión y administración de recursos para cubrir gastos durante el período de ejecución del proyecto.

1.4.18	Presupuesto			
Descripción	cantidad	precio unitario	Total en Quetzales	Financiamiento
<b>Recurso Técnico Profesional</b>				
Profesional técnico, quien impartirá los talleres.	8	4000	32000	Fundación Guillermo Toriello
Consultor	1	50000	50000	Consultor de la práctica Supervisada.
Técnico en sonido	4	600	1200	Asociación Camino Seguro
<b>Recurso Humano</b>				
Conserje	7	200	1400	Asociación Camino Seguro
Niñera	7	300	2100	Asociación Camino Seguro
<b>Material de oficina</b>				
Alquiler de Computadora	1	4600	4600	Librería San José
Alquiler Impresora	1	800	800	Librería San José
Cartuchos para impresora	2	250	500	Librería San José
Tinta para imprimir	2	50	100	Librería San José
Resma de hojas	2	45	90	Librería San José
Impresiones blanco y negro, para informe final, agendas, convocatorias.	1200	1	1200	Librería San José
Impresiones a colores	100	3.5	350	Librería San José
Compra de diplomas.	100	6	600	Librería San José
Fotocopias	1200	0.4	480	Librería San José
Caja de lapiceros	4	20	80	Librería San José
Caja de lápices	4	14	56	Librería San José
Marcadores para pizarra	2	50	200	Librería San José
Cajas de marcadores permanentes	8	40	320	Librería San José
Papelógrafos	100	2	200	Librería San José
USB	1	80	80	Librería San José
Masking tape	12	8	96	Librería San José
Alquiler de cañonera	4	500	2000	Asociación Camino Seguro
Equipo para sonido	4	800	3200	Asociación Camino Seguro
Lap Top	4	400	1600	Asociación Camino Seguro
Cámara fotográfica	4	200	800	Consultor
Cámara de video	4	300	1200	Asociación Camino Seguro
<b>Servicios Básicos</b>				
Pago de energía eléctrica	1	1300	1300	Asociación Camino Seguro
Pago de Internet	1	7000	7000	Asociación Camino Seguro
Alquiler de sillas	800	15	1200	Asociación Camino Seguro
<b>Gastos de Alimentación</b>				
Refacciones	800	8	6400	Club Atlético Halcones, Taller Edward, Librería y Carnicería San José.
Servilletas	20	5	100	Club Atlético Halcones y Taller Edward
Paquete de vasos	32	8	256	Carnicería San José
Paquete de bandeja	32	12	384	Carnicería San José
Cubiertos	32	5	160	Carnicería San José
Paquetes de botella de agua	24	60	1440	Carnicería San José
<b>Enseres de limpieza</b>				
Papel Toallet	250	2	500	Guatemaltecos Extraordinarios

Descripción	Presupuesto		Total en Quetzales	Financiamiento
	Cantidad	precio unitario		
<b>Enseres de limpieza</b>				
Kleenex	16	20	320	Guatemaltecos Extraordinarios
Azistin, limpiadores, trapeadores, escobas.	1	800	800	Asociación Camino Seguro
Bolsas para basura	100	1.5	150	Carnicería San José
<b>Otros</b>				
Transporte	8	300	2400	Asociación Camino Seguro
<b>Total</b>			<b>127,662</b>	

### 1.4.19 Monitoreo y evaluación del proyecto

#### a. Indicadores de éxito específicos (según etapa)

Actividades	Indicadores
<b>Fase I Socialización de proyecto de intervención Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.</b>	
• Reunión con la persona enlace, para la socialización del proyecto.	Reunión realizada, y firma de documento socializado.
• Reunión con los actores involucrados en el financiamiento del proyecto.	Reunión realizada, y firma de documento socializado.
• Gestión de la logística para la socialización del proyecto.	Listado de acuerdos en cuanto a logística.
• Presentación de la agenda a la persona enlace de la asociación	Agenda elaborada.
• Preparar material para la presentación del proyecto.	Listado de material necesario.
• Elaboración y entrega de las convocatorias para la reunión.	Convocatorias elaboradas y documento firmado de entrega de convocatorias.
• Reunión con las personas destinatarias del proyecto.	Listado de asistencia de personas asistentes a la reunión.
• Elaboración de la memoria de la reunión.	Documento elaborado.
<b>Fase II Formación participativa dirigido a personas destinatarias del proyecto de intervención.</b>	
Taller “La importancia de la participación”.	
• Coordinación con la persona que facilitará el taller.	Documento para presentación de taller elaborado.
• Elaboración de las convocatorias, la agenda para el taller.	Convocatorias y agenda elaborada
• Preparación del material didáctico.	Lista de material necesario elaborado.
• Entrega de las convocatorias.	Documento firmado, por entrega de convocatorias.
• Gestión de la logística para la realización del taller.	Lista de acuerdos en cuanto a logística
• Presentación de la agenda a la persona enlace de la asociación.	Agenda elaborada.
• Facilitación de taller “La importancia de la participación”.	Instrumento de evaluación, respondido por los participantes. Documento de compromiso de asistencia firmada por los participantes.

Actividades	Indicadores
• Elaboración de la memoria del taller.	Documento elaborado.
• Reunión con la persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.	Documento elaborado.
Taller “La comunicación y el trabajo en equipo”.	
• Coordinación con la persona que facilitará el taller.	Agenda para el desarrollo del taller elaborada.
• Elaboración de las convocatorias y la agenda para realización del taller.	Convocatoria y agenda elaborada.
• Preparación del material didáctico para el taller.	Lista de material necesario elaborado.
• Entrega de las convocatorias.	Convocatorias entregadas, documento con firmas de constancia de entrega.
• Gestión de la logística para realización del taller.	Lista de acuerdos en cuanto a logística
• Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.	Agenda elaborada.
• Facilitación del taller “La comunicación y el trabajo en equipo”	Instrumento de evaluación, respondido por los participantes. Documento de compromiso de asistencia firmada por los participantes.
• Elaboración de la memoria del taller.	Documento elaborado.
• Reunión con la persona enlace, para tratar cuestiones referentes al taller.	Documento elaborado.
Taller Estrategias de comunicación y la Organización.	
• Coordinación con la persona que facilitará el taller.	Documento de acuerdos elaborado.
• Elaboración de las convocatorias y la agenda del taller.	Convocatorias y agenda elaborada.
• Preparación del material didáctico.	Lista de material necesario adquirido.
• Entrega de las convocatorias.	Firma de documento de entrega de convocatorias.
• Gestión de la logística con la persona encargada para realización de taller.	Lista de acuerdos en cuanto a logística.
• Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.	Agenda elaborada.
• Facilitación del taller Estrategias de Comunicación y la organización”.	Instrumento de evaluación, respondido por los participantes. Documento de compromiso de asistencia firmada por los participantes.
• Elaboración de la memoria del taller.	Documento elaborado.
• Reunión con la persona enlace, para tratar cuestiones referentes al taller.	Documento elaborado.
<b>Fase III Formulación de las estrategias de comunicación.</b>	
Taller para definir el ámbito estratégico de las estrategias de comunicación.	
• Coordinación con la persona que facilitará el taller.	Documento de acuerdos elaborado.
• Elaboración de las de convocatorias, y la agenda del taller.	Agenda y convocatorias elaboradas.
• Preparación del material didáctico.	Lista de material necesario adquirido.
• Entrega de las convocatorias.	Documento de entrega de convocatorias firmado.

Actividades	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la logística para el taller a realizar.</li> </ul>	Lista de acuerdos en cuanto a logística.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.</li> </ul>	Agenda elaborada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller para elaboración del ámbito estratégico de las estrategias de comunicación.</li> </ul>	Evaluación del taller respondido por los participantes y ámbito estratégico elaborado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de memoria de taller.</li> </ul>	Documento elaborado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.</li> </ul>	Documento elaborado.
Taller elaboración del ámbito operativo de las estrategias de comunicación.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con la persona que facilitará el taller.</li> </ul>	Documento de acuerdos elaborado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de convocatorias y agenda para el taller.</li> </ul>	Convocatorias y agenda elaborada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación de material didáctico.</li> </ul>	Lista de material didáctico necesario adquirido.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de convocatorias</li> </ul>	Documento de entrega de convocatorias firmado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de agenda a persona enlace de la organización.</li> </ul>	Agenda elaborada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la logística para la realización del taller.</li> </ul>	Lista de acuerdos en cuanto a la logística elaborada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller elaboración del ámbito operativo de las estrategias de comunicación.</li> </ul>	Instrumento de evaluación, respondido por los participantes. Documento de compromiso de asistencia firmada por los participantes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de la memoria del taller.</li> </ul>	Documento elaborado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con persona enlace, para tratar cuestiones referentes al taller.</li> </ul>	Documento elaborado.
Taller para definir las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con la persona que facilitará el taller.</li> </ul>	Documento de acuerdos elaborado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de convocatorias y la agenda para el taller.</li> </ul>	Convocatorias y agenda elaboradas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación del material didáctico para el taller.</li> </ul>	Lista de material didáctico necesario adquirido.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de las convocatorias.</li> </ul>	Documento de entrega de convocatorias firmado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.</li> </ul>	Agenda elaborada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la logística para realización de taller.</li> </ul>	Lista de acuerdos en cuanto a la logística.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitación del taller para definir las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva.</li> </ul>	Instrumento de evaluación, respondido por los participantes. Documento de compromiso de asistencia firmada por los participantes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de la memoria de taller</li> </ul>	Documento elaborado
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con la persona enlace para tratar asuntos referentes al taller.</li> </ul>	Documento elaborado
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con la persona que facilitará el taller.</li> </ul>	Documento de acuerdos elaborado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de las convocatorias y la agenda del taller.</li> </ul>	Convocatorias y agenda elaborada.

Actividades	Indicadores
<b>Fase IV Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.</b>	
• Preparación del material didáctico.	Lista de material didáctico necesario.
• Entrega de las convocatorias.	Documento de entrega de convocatorias firmado.
• Presentación de la agenda a la persona enlace de la organización.	Agenda elaborada
• Gestión de la logística para realización del taller.	Lista de acuerdos en cuanto a la logística elaborada.
• Taller Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.	Comisión Conformada
• Elaboración de la memoria del taller	Documento elaborado
• Reunión con persona enlace para tratar cuestiones referentes al taller.	Documento elaborado.
<b>Fase V Aprobación por la Asociación Camino Seguro, las estrategias de comunicación.</b>	
• Reunión con la persona enlace para la coordinación de la presentación y aprobación de las estrategias de comunicación.	Documento aprobado.
• Elaboración de convocatorias y agenda para la reunión de presentación de estrategias de comunicación.	Convocatorias y agenda elaborada.
• Preparación de material didáctico	Lista de material didáctico necesario elaborado.
• Entrega de las convocatorias a persona enlace quien convocara a la reunión.	Documento de entrega de convocatorias Firmado.
• Presentación de agenda a persona enlace de la organización.	Agenda elaborada
• Gestión de la logística para realización de la reunión.	Lista de acuerdos elaborada en cuanto a la logística
• Reunión para la aprobación de las estrategias de comunicación	Documento elaborado y firmado
• Elaboración de la memoria de la reunión.	Documento elaborado.
<b>Fase VI Socialización de resultados de proyecto de intervención con personas destinatarias del proyecto.</b>	
Reunión con la persona enlace para firma de documento elaborado y firma y sello de diplomas.	Documento revisado, agenda elaborada y diplomas firmados y sellados.
Elaboración de las convocatorias y la agenda para la socialización de resultados.	Convocatorias y agenda elaboradas
Entrega de las convocatorias.	Firma de documento de entrega de las convocatorias
Gestión de la logística para la realización de la reunión.	Lista de acuerdos en cuanto a logística
Socialización de resultados a personas destinatarias del proyecto de intervención.	Documento de asistencia firmada por los participantes.
Entrega de diplomas de participación.	Diplomas entregados.
Elaboración del documento final.	Documento elaborado.
Entrega final de documento de la práctica profesional supervisada de la Universidad Rafael Landívar.	Informe entregado.
Entrega de documento final a persona enlace de la organización.	Informe preliminar entregado a la institución.

**1.4.20 Indicadores de éxito generales (según resultados generales esperados).**

Actividades	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formuladas las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.</li> </ul>	Documento elaborado
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformada la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro.</li> </ul>	Comisión conformada para el seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobadas las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro.</li> </ul>	Documento firmado y aprobado

## **CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En este apartado se presentan los resultados obtenidos durante la ejecución del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, de suma importancia para el logro de los objetivos del mismo.

**2.1 Fase I:** Socialización de proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

**2.1.1 Objetivo:** Socializar la propuesta de proyecto de intervención a personas destinatarias, dando a conocer la importancia y el compromiso en el desarrollo del mismo.

### **2.1.2 Resultados esperados**

Esta fase no da respuesta a ninguno de los tres grandes resultados del proyecto, pero es necesario que el proyecto sea socializado pues forma parte importante para el logro de los objetivos del proyecto, ya que la participación de las personas destinatarias del mismo es de suma importancia para la ejecución del proyecto de intervención.

### **2.1.3 Resultados no esperados**

El resultado no esperado es que la señora de Asentamiento la Libertad, preguntó si puede invitar a una amiga, ya que para ella los temas son importantes, si esto se logra habrá mayor participación en el proceso del proyecto, el cual beneficiará tanto a ella como persona, como para la construcción de espacios de comunicación durante el desarrollo de la formulación de estrategias de comunicación en la asociación.

El resultado no esperado es el interés que muestran las personas representantes de diferentes asentamientos en que asistan todos los integrantes del comité que representan puedan asistir, si esto se logra las personas estará motivada en asistir al procesos del proyecto de intervención, esto beneficiará en la construcción de espacios

de comunicación ya que habrán más sugerencias en cuanto a la elaboración de los espacios de comunicación.

El resultado no esperado es que dentro de los padres de familia que atiende la Asociación Camino Seguro, algunos son integrantes de los diferentes comités que representa cada asentamiento, lo cual beneficiará en el logro de los resultados esperados durante la ejecución del proyecto de intervención, pues son personas activas que les gusta participar, como también puede ser una estrategia para ir eliminando los estereotipos que tiene la población no beneficiaria hacia la asociación y también podría mejorar la comunicación entre ambos.

El resultado no esperado fue hacer coordinaciones con el comité del asentamiento “El Recuerdo 31 calle final zona 3”, solicitándole pueda prestar el salón comunal para el desarrollo de la socialización del proyecto e invitarlos a los talleres como parte importante para la formación como líderes de la comunidad, lo cual beneficia al desarrollo de la socialización del proyecto de intervención.

#### **2.1.4 Descripción de actividades realizadas en esta fase.**

Se realizó reunión con persona enlace, para presentación de agenda, coordinación de la logística para la presentación del proyecto de intervención, como también se realizó la agenda con fechas y hora de realización de talleres de formación.

Se diseñaron las convocatorias las cuales fueron impresas y aprobadas por la persona enlace, para convocar a las personas destinatarias del proyecto de intervención, las cuales se realizaron de acuerdo a las indicaciones dadas por coordinación de –SERFACO-, 6 familias por cada trabajador social (4 Trabajadores Sociales) 6 integrantes del comité de padres familia, y los 4 Trabajadores Sociales del departamento de –SERFACO- de Asociación Camino Seguro.

Se realizaron visitas domiciliarias para la entrega de las convocatorias, y se abarcaron las 18 comunidades que están alrededor de la asociación.

Se entregaron 34 convocatorias. Y se presentaron 33 personas, pero 4 de ellas no habían sido convocadas.

La reunión se llevó a cabo la segunda semana del mes de febrero del 2014, en el Salón de Asentamiento “El Recuerdo”, situado en 31 calle final de la zona 3.

Se entregó la agenda de fechas de realización de talleres de formación a cada participante al ingreso a la actividad, en donde también debían de anotar su nombre.

La metodología que se utilizó fue la metodología presencial.

Se inició con palabras de bienvenida por coordinación de –SERFACO-, quien hizo la presentación del personal del programa de Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) como también la presentación de comité de padres de familia de la asociación.

Luego por medio de mi persona se llevó a cabo la presentación del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, nombre y objetivos del mismo y luego se hizo la presentación de la Licda. Representante de Fundación Guillermo Toriello, quien facilitará los talleres, para el logro de objetivos del proyecto de intervención, quien explicó acerca de la naturaleza de la Fundación Guillermo Toriello, los temas y fechas de la agenda de talleres en que serán realizados, también hablo acerca de la importancia de la comunicación entre la asociación y los beneficiarios, haciendo preguntas a los participantes, y haciendo ver la importancia de la misma.

Se dió un tiempo de preguntas, en las cuales varias personas manifestaban estar interesadas y preguntaban si podían asistir personas de la comunidad en que habitan que forman parte del comité.

Luego por medio de mi persona se dieron las palabras de agradecimiento por la asistencia a la convocatoria realizada, finalizando con un pequeño refrigerio.

Se realizó la memoria del taller y después la reunión con la persona enlace para tratar asuntos referentes a la socialización del proyecto de intervención.

### **2.1.5 Observaciones**

- Las personas asistentes a la presentación del proyecto de intervención mostraron puntualidad en la hora según convocatoria.
- Padres de familia mostraron interés en recibir los talleres de formación durante el desarrollo del proyecto de intervención.
- Comité de padres de familia de Asociación Camino Seguro motivados e interesados en el proyecto de intervención.
- Algunas personas murmuraban que ahora si se les estaba tomando en cuenta.
- Facilitadora de los talleres contenta con el número de participantes.

## **2.2 Fase II: Formación participativa dirigido a personas destinatarias del proyecto de intervención.**

### **2.2.1 Objetivo:**

Preparar a la población destinataria del proyecto de intervención para la formulación de estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

### **2.2.2 Resultados esperados**

Esta fase no da respuesta a ninguno de los tres grandes resultados del proyecto, pero es necesario debido a que brinda herramientas necesarias para que las personas destinatarias del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro, puedan opinar e intervenir en la formulación de estrategias de comunicación y para ello es necesario la formación en los procesos para la formulación del plan de comunicación.

### **2.2.3 Resultados no esperados**

El resultado no esperado es que el señor presidente representante de Asentamiento Oralia y la señora presidenta representante de Asentamiento Aguilar I están interesados en que se les proporcionen una copia de las estrategias de comunicación que se formulan para poder aplicarlas en la comunidad que representan, si esto se logra, las personas destinatarias del proyecto contarán con una guía de procesos de comunicación, esto beneficiará para que las personas se motiven y puedan intervenir de forma activa en la formulación de las estrategias de comunicación.

El resultado no esperado es que el señor Vocal 1 representante de Asentamiento La Paz, compartiera la Ley de la niñez y adolescencia indicando que esto “*servirá para poder defender los derechos de los niños*”, si estos actos se siguen dando, se logrará que las personas destinatarias del proyecto se motiven en asistir al proceso del desarrollo del proyecto lo cual beneficiará para que en conjunto se formulen las estrategias de comunicación del proyecto de intervención, como también adquieren material de temas importantes, para profundizar el conocimiento.

El resultado no esperado es que el comité de padres de familia de la asociación, ha manifestado que ha adquirido conocimiento de temas que no tenía muy claros, si esto se sigue promoviendo el comité no faltará a ningún taller de formación ya que se sentirán motivados a asistir lo cual beneficiará para que en conjunto se formulen las estrategias de comunicación del proyecto de intervención.

### **2.2.4 Descripción de actividades realizadas en esta fase.**

Se realizó reunión con facilitadora del taller de formación, para realizar la agenda de los mismos. La importancia de la participación, la comunicación y el trabajo en equipo, estrategias de comunicación y la organización, de acuerdo al cronograma planificado, debido a que era necesaria la formación en los temas antes descritos para la formulación de estrategias de comunicación de forma participativa.

Se realizaron tres reuniones con las personas que apoyaron tanto en material didáctico como con las personas que apoyaron con las refacciones para dichos talleres, para realizar acuerdos de lo necesario para cubrir cada taller.

Se realizó la reunión con la persona enlace para revisión de la agenda, y las convocatorias, para los tres talleres a desarrollar, esto para que fueran aprobadas y selladas, de las cuales se elaboró 56 convocatorias.

Para la entrega de convocatorias en cada taller se realizaron visitas domiciliarias y así motivar a las personas para la asistencia en cada taller, entregándose las 56 convocatorias en cada uno. Se realizó la gestión de logística con la persona encargada en el centro de práctica, para la realización de los tres talleres.

Un día antes de cada taller se realizaron llamadas telefónicas a las personas destinatarias del proyecto, para hacer el recordatorio de asistencia al mismo.

Los talleres fueron facilitados por representante de Fundación Guillermo Toriello.

Los talleres dieron inicio a la 1:45 P.M. finalizando a las 5:20 P.M. y en cada uno de los talleres se sirvió un pequeño refrigerio.

En cada taller se logró mantener la asistencia de 34 a 36 personas, destinatarias del proyecto de intervención.

En cada taller se llevó el control de asistencia a los a los mismos, por lo que cada persona a la hora de ingreso debía de anotar sus datos en los formatos de control de asistencia a los mismos.

La bienvenida en cada uno de los talleres fue realizada por la Trabajadora Social en la Práctica Profesional Supervisada, y persona enlace de la asociación.

La metodología utilizada en los tres talleres fue de forma participativa, lluvia de ideas lecturas en parejas, trabajo en grupos, y responder la evaluaciones de cada taller en parejas.

El material utilizado en cada uno de los talleres fueron, tarjetas, hojas de lectura, papelógrafos marcadores y hojas de evaluación.

El primer taller, la “Importancia de la participación”, se realizó la tercera semana del mes de febrero en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

El taller dió inicio con la presentación de los y las participantes y las expectativas del proceso de formación, esto para que las y los participantes se conozcan y conocer cuáles son sus expectativas del proceso de formación.

Para el desarrollo del tema se realizó de forma dinámica, haciendo grupos por afinidad, trabajando en parejas, y usando la dinámica de numeración de uno a dos para hacer las parejas para responder la evaluación del taller.

El segundo taller la “Comunicación y el trabajo en equipo”, se realizó la primera semana del mes de marzo en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

El taller dió inicio nuevamente con la presentación de los y las participantes, haciendo recordatorio de lo visto en el primer taller, con el objetivo de continuar conociéndose con las y los participantes.

Los participantes anotan una idea que les recuerde lo visto en el taller anterior e inicia una dinámica de mimos en las que existen tres personajes, el mimo, otra persona y la comunidad, y el mimo debía de representar lo que estaba escrito en algunas tarjetas y la persona que estaba participando debía adivinar con ayuda de la comunidad que eran los participantes que estaban en las bancas.

Por medio de la dinámica se enfatizó la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo desarrollando el tema de forma participativa y dinamizada.

El tercer taller “Estrategias de comunicación y la organización”, se realizó la tercera semana del mes de marzo en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

El taller dió inicio con la presentación de los y las participantes y recordar lo visto en el segundo taller, esto para continuar conociéndose con las y los participantes.

La Licda. Representante de Fundación Guillermo Toriello, explicó que era una estrategia y la importancia de la organización, y trabajando de forma participativa, para lo cual en grupos expusieron las estrategias de comunicación y la importancia de la organización, es sorprendente que el ser humano con el hecho de ser tomado en cuenta pueda sentirse motivado, sentirse con la libertad de expresarse, pues la participación e integración del grupo ha sido evidente.

### **2.2.5 Observaciones**

Se observó que las personas destinatarias del proyecto están interesados en participar durante el desarrollo de proyecto de intervención.

Se observó puntualidad y responsabilidad en las personas destinatarias del proyecto de intervención, durante el desarrollo de esta fase.

## **2.3 Fase III Formulación de las estrategias de comunicación.**

### **2.3.1 Objetivo**

Elaborar el ámbito estratégico y ámbito operativo, para mejorar la comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

### **2.3.2 Resultados esperados**

Para esta fase el resultado esperado era “Formuladas las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, el cual da respuesta a uno de los tres grandes resultados del proyecto de intervención, “Formuladas las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro” con el indicador “documento elaborado” este resultado ha sido alcanzado.

### **2.3.3 Resultados no esperados**

El resultado no esperado es que las personas destinatarias del proyecto están motivadas e interesadas en la elaboración de las estrategias de comunicación, para lo que han manifestado estar dispuestos a estar más tiempo en los talleres para poder elaborar un plan general y así poder obtener una copia del mismo, para ponerlo en práctica en la comunidad en que habitan, si esto se logra, se elaborarán los dos planes de comunicación, uno general y uno para la institución lo cual beneficiará al proyecto de intervención porque las personas tienen el compromiso de participar y aportar para la elaboración de los documentos.

### **2.3.4 Descripción de actividades realizadas en esta fase:**

Se realizó reunión con la facilitadora de los talleres para realizar la agenda de los mismos, taller para elaborar el ámbito estratégico, elaboración del ámbito estratégico y taller para definir atribuciones de padres de familia y su junta directiva, ya que son fundamentales para la elaboración del documento.

Se realizaron tres reuniones con las personas que apoyaron tanto en material didáctico como con las personas que apoyaron con las refacciones para dichos talleres, para realizar acuerdos de lo necesario para cubrir cada taller.

Se realizó la reunión con la persona enlace para revisión de la agenda, y las convocatorias, para los tres talleres a desarrollar, esto para que fueran aprobadas y selladas, de las cuales se elaboró 56 convocatorias.

Para la entrega de convocatorias en cada taller se realizaron visitas domiciliarias y así motivar a las personas para la asistencia en cada taller, entregándose las 56 convocatorias en cada uno. Se realizó la gestión de logística con la persona encargada en el centro de práctica, para la realización de los tres talleres.

Un día antes de cada taller se realizaron llamadas telefónicas a las personas destinatarias del proyecto, para hacer el recordatorio de asistencia al taller

Los talleres cuarto, quinto y sexto, fueron facilitados por representante de Fundación Guillermo Toriello.

Cada uno de los talleres inició a la 1:45 P.M. finalizando alrededor de las 5:20 P.M.

En cada uno de los talleres se sirvió un pequeño refrigerio.

En cada taller se logró mantener a un grupo de 34 a 36 personas, destinatarias del proyecto de intervención.

En cada taller se llevó el control de asistencia a los talleres, quienes a la hora de ingresar al desarrollo de cada taller, debían de anotar sus datos en los formatos de control de asistencia a los mismos.

La metodología utilizada en los tres talleres fue de forma participativa, lluvia de ideas lecturas en parejas, trabajo en grupos, y responder la evaluaciones de cada taller en parejas.

El material utilizado en cada uno de los talleres fueron, papelógrafos, tarjetas, hojas de lectura, marcadores y hojas de evaluación.

El cuarto taller elaboración del ámbito estratégico, se realizó la primera semana del mes de abril en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

Dió inicio el taller con la presentación de las y los participantes recordando lo visto en los primeros tres talleres, enfatizándose en las estrategias de comunicación realizadas en el taller anterior.

Se facilitó el material, formato para las estrategias y resultados del trabajo realizado en el tercer taller, estrategias de comunicación para analizarlos y llenar el formato para las estrategias en papelógrafo para luego exponerlo en grupos, por lo cual se dividió al grupo de participantes en tres, un grupo al lado derecho otro en medio y el otro al lado izquierdo, se les facilitó el material para realizar la actividad.

El quinto taller elaboración del ámbito operativo, se realizó la cuarta semana del mes de abril en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

El taller dió inicio realizando trabajo en grupo, para completar el formato de la formulación de estrategias y agregar el ámbito operativo, después de ello se realizó una presentación en Power Point con el tema de la incidencia como herramienta para incidir en el ámbito en que se encuentre el ser humano, brindando 7 pasos de cómo incidir, dando a conocer también el uso del árbol de problemas, construcción del mapa de poder, y el análisis estratégico, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), los cuales pueden aplicar en la problemática que se presente en la comunidad o en donde se inserte el ser humano.

También se les explicó y facilitó formato de diseño de estrategias para incidir el cual puede ser utilizado en la comunidad que representan en caso sea necesario.

El sexto taller definir atribuciones de padres de familia y su junta directiva, se realizó la primera semana del mes de mayo en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

El taller dió inicio con la presentación de los avances, el documento y las sugerencias de cambios en el mismo por medio de presentación en Power Point, luego en base a ello se hizo recordatorio de la importancia de la participación y la organización, en los cuales se realizó una lluvia de ideas de cuáles eran las atribuciones y roles de los padres de familia y su junta directiva, comprometiéndose así, a apoyarse unos a otros en beneficio de todos.

#### **2.3.5 Observaciones:**

Se observó que durante la elaboración de las estrategias los destinatarios del proyecto prestaban atención y estaban atentos a lo que se estaba escribiendo.

Las personas destinatarias del proyecto, mostraron seriedad e interés en la elaboración de las estrategias.

Se observó el interés en las personas durante la elaboración de las estrategias, a tal punto que escribían y borraban de manera que todos estuvieran de acuerdo.

Las tres personas que se presentaban con niños, en esta fase decidieron buscar quien les cuidara a los niños, pues manifestaron que esta etapa era bastante seria y debían de estar atentos a lo que se decía y se establecía.

Se observó que al solicitar formación en Derechos Humanos, las personas derramaban sus lágrimas exponiendo algunas de ellas las experiencias vividas en cuanto a la violencia que han sufrido.

Las personas asistentes durante el proceso del proyecto de intervención comentan que ahora obtendrán una guía de procesos claros para poder comunicarse.

## **2.4 Fase IV Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación.**

### **2.4.1 Objetivo**

Conformar una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

### **2.4.2 Resultados esperados**

Para esta fase el resultado esperado era “conformada la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro”, el cual da respuesta a uno de los tres grandes resultados del proyecto de intervención, “Comisión conformada para el seguimiento de las estrategias de comunicación en la Asociación Camino Seguro”, con el indicador “documento elaborado” este resultado ha sido alcanzado.

### **2.4.3 Resultados no esperados**

El resultado no esperado es que las personas asistentes del proyecto de intervención proponen al comité de padres de familia y departamento de –SERFACO-, para dar seguimiento a las estrategias de comunicación, si esto se logra, se obtendrán resultados satisfactorios en cuanto al ejercicio del plan de comunicación.

El resultado no esperado es que las personas manifiestan que es un compromiso en conjunto no únicamente de las que darán seguimiento al plan debido a que todos son los responsables de poner en práctica el mismo, si esto se logra se tendrán resultados satisfactorios en la sostenibilidad del mismo.

El resultado no esperado es que los integrantes de comité manifiestan con certeza que le darán seguimiento al plan, trabajando de forma integral, la comunidad, -SERFACO- y el mismo comité, solicitando mantener una buena comunicación entre ambos para poder buscar soluciones a las situaciones que se presenten por medio de la

comunicación, si esto se logra, el proyecto de intervención tendrá éxito en el logro de los objetivos.

#### **2.4.4 Descripción de actividades realizadas en esta fase:**

Se realizó reunión con la facilitadora de los talleres para realizar la agenda del taller para conformar una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

Se realizó una reunión con las personas que apoyan tanto en material didáctico como con las personas que apoyan con las refacciones para el taller, para realizar acuerdos de lo necesario para cubrir la realización del taller.

Se realizó la reunión con la persona enlace para revisión de la agenda, y las convocatorias, para el taller a desarrollar, esto para que fueran aprobadas y selladas, de las cuales se elaboró 56 convocatorias.

Para la entrega de las convocatorias se realizaron visitas domiciliarias y así motivar la asistencia al taller, entregándose las 56 convocatorias elaboradas. Se realizó la gestión de logística con la persona encargada en el centro de práctica, para la realización del taller.

Un día antes del taller se realizaron llamadas telefónicas a las personas destinatarias del proyecto, para hacer el recordatorio de asistencia al mismo.

El séptimo taller la conformación de comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación, fue facilitado por representante de Fundación Guillermo Toriello.

El taller inició a la 1:45 P.M. y finalizó a las 5:20 P.M.

En el taller se logró la asistencia de un grupo de 36 personas, destinatarias del proyecto de intervención.

En el taller se llevó el control de asistencia por lo que a la hora de ingresar al desarrollo del taller, debían de anotar sus datos en los formatos de control de asistencia al mismo.

La metodología utilizada en el taller fue de forma participativa, lluvia de ideas lecturas en parejas, trabajo en grupos, y responder la evaluaciones del taller en parejas.

El material utilizado en el taller fue, papelógrafo, tarjetas, hojas de lectura, marcadores y hojas de evaluación.

El séptimo taller la conformación de comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación, se realizó la segunda semana del mes de mayo en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar.

Dió inicio el taller con la revisión del plan, y recordatorio de la importancia de la participación, la organización y los roles de padres de familia y comité representante de los mismos.

Se explicó la importancia de realizar la comisión de seguimiento de las estrategias de comunicación, para lo que se les facilitó el formato para la elaboración de la visión, misión y las actividades a realizar, esto se llevó a cabo formando tres grupos de trabajo, los cuales pasaron a exponer.

Luego se realizó la elección para la conformación de seguimiento de forma democrática, expresando que por ser el comité que está más cerca de la asociación sean ellos que den seguimiento juntamente con el departamento de –SERFACO-, por lo que ambas partes están dispuestas a ejercer lo que dice el plan.

#### **2.4.5 Observaciones**

Se observó la disponibilidad de dar seguimiento al plan de comunicación de parte de las integrantes del comité de padres de familia.

Ambas partes -SERFACO- y el comité de padres de familia mostraron interés en poner en práctica el plan de comunicación.

Los padres de familia que participaron expresaron el compromiso que tienen en apoyar al comité para dar seguimiento al Plan de comunicación.

Las personas participantes están entusiasmadas y felices porque es la primera vez que construyen en conjunto un documento, según manifestaron.

### **2.5 Fase V Aprobación por la Asociación Camino Seguro de las estrategias de comunicación.**

#### **2.5.1 Objetivo**

Aprobar las estrategias de comunicación por la persona enlace de la asociación.

#### **2.5.2 Resultados esperados**

Para esta fase el resultado esperado era “Aprobadas las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro”, el cual da respuesta a uno de los tres grandes resultados del proyecto de intervención, “Aprobadas las estrategias de comunicación de la Asociación Camino Seguro” con el indicador “documento elaborado y firmado” esté resultado ha sido alcanzado.

#### **2.5.3 Resultados no esperados**

El resultado no esperado es que las personas que participaron en la reunión, manifestaron estar dispuestos en el apoyo del cumplimiento del ejercicio del plan, indicando que se hará un trabajo de forma conjunta con el comité de padres de familia

y departamento de –SERFACO-, ello para mejorar las relaciones interpersonales entre ambas partes en búsqueda del bienestar en comunidad.

El resultado no esperado es que la persona enlace y su asistente agradecen el apoyo de la ejecución del proyecto de intervención, manifestando que están agradecidos por las gestiones realizadas para el logro de los objetivos trazados, e indicaron que no tienen ninguna oposición al documento elaborado.

#### **2.5.4 Descripción de actividades realizadas en esta fase**

Se realizó la reunión con la persona enlace para revisión de la agenda, y las convocatorias, para la presentación del documento y ser aprobado, las convocatorias fueron entregadas por el asistente de persona enlace.

Se realizó la gestión de logística con la persona encargada en el centro de práctica, para la realización de la presentación de resultados.

Se realizó la reunión con la persona enlace e integrantes del departamento de –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro, en la oficina del mismo departamento, la tercera semana del mes de mayo, de 2:00 P.M. a 4:00 P.M.

Inició la reunión a las 2:00 P.M. se logró mantener la atención de las personas asistentes, y se les facilitó una copia del documento, para que le dieran lectura, la presentación se realizó por medio de una presentación en Power Point, la cual se fue explicando de acuerdo a la estructura del documento.

Se llevó a cabo la firma del documento y se finalizó con un pequeño refrigerio.

### **2.5.5 Observaciones**

Las personas mostraron interés en el seguimiento para el cumplimiento del plan.

La persona enlace manifestó agradecimiento por las gestiones realizadas para la ejecución del proyecto, haciendo énfasis en el apoyo recibido por Fundación Guillermo Toriello.

La persona enlace y el asistente mostraron satisfacción porque el proyecto ha fortalecido las capacidades relacionales, cognitivas en las personas destinatarias del proyecto.

## **2.6 Fase VI Socialización de resultados de proyecto de intervención con personas destinatarias del proyecto.**

### **2.6.1 Objetivos**

Socializar los resultados finales, a los participantes en el proceso de la elaboración del Plan de comunicación.

### **2.6.2 Resultados esperados**

Esta fase no da respuesta a ninguno de los tres grandes resultados del proyecto, pero es necesario debido a que la población destinataria del proyecto de intervención debe de conocer y saber del documento que fue elaborado por ellos, ya que sin su participación no hubiera sido posible la elaboración del plan de comunicación y por ende no se hubiesen logrado los objetivos del proyecto de intervención.

### **2.6.3 Resultados no esperados**

El resultado no esperado es el entusiasmo e interés que mostró la población destinataria en la elaboración del plan de comunicación, lo cual beneficio al proyecto para el logro de los objetivos con éxito.

#### **2.6.4 Descripción de actividades realizadas en esta fase**

Se realizó la reunión con la persona enlace para presentación y revisión final del plan de comunicación el cual fue aprobado, como también se hizo la presentación de la agenda, y las convocatorias, las cuales fueron firmadas y selladas.

Se realizó la gestión de logística con la persona encargada en el centro de práctica, para la socialización de resultados.

Se realizaron visitas domiciliarias para la entrega de convocatorias a personas destinatarias e involucradas en el proyecto de intervención, haciendo un total de 58 visitas y por ende 58 convocatorias entregadas.

La reunión de socialización de resultados del plan de comunicación, se realizó la cuarta semana del mes de mayo en las instalaciones del comedor de la Asociación Camino Seguro en 6ta. Avenida 11-95, zona 7 Colonia Landívar, a partir de las 2:00 P.M. finalizando a las 4:30 P.M.

Dió inicio la reunión de la socialización de resultados, dando la bienvenida la persona enlace, agradeciendo la participación en el proceso de ejecución del proyecto, y agradeciendo a la facilitadora representante de Fundación Guillermo Toriello, por el apoyo brindado durante el proceso del mismo.

La trabajadora social en práctica profesional supervisada, también expresó las palabras de agradecimiento por la asistencia y participación en el proceso de ejecución del proyecto de intervención.

La facilitadora representante de Fundación Guillermo Toriello, también dió sus palabras de agradecimiento por la participación durante la elaboración del Plan de comunicación, motivándoles a seguir adelante y poner en práctica el mismo, como también la representante legal de la Fundación Guillermo Toriello, manifestó el agradecimiento y motivó a poner en práctica el Plan de Comunicación.

Se entregaron 54 diplomas entre ellas diplomas de agradecimiento a las personas que apoyaron en la ejecución del proyecto de intervención.

También se entregaron 25 planes generales, uno por comunidad y dos a personas integrantes de la Comunidad Cristiana, como también se le entregaron los documentos elaborados a la persona enlace, un Plan de comunicación para la asociación y el plan general elaborado para las comunidades.

Tanto los representantes comunitarios como los integrantes de la junta directiva de padres, manifestaron agradecimiento por la formación en cuanto a los talleres facilitados y la orientación en la elaboración del documento.

### **Observaciones**

Durante la presentación de la socialización de resultados, se observó nostalgia en las personas participantes durante el proceso de la elaboración del plan de comunicación.

Algunas de las personas manifestaron que estaban agradecidas por haberlas tomado en cuenta para el desarrollo del proceso de la elaboración del plan, pues nadie se había preocupado por ellas.

Algunas personas al pasar a recoger el diploma, derramaban sus lágrimas, además algunas mencionaron que era el primer diploma que recibían en toda su vida.

Varias personas solicitaron espacio para agradecer a la representante de la Fundación Guillermo Toriello y a la asociación, reiterando que esperaban que no fuera la primera y última vez que se les invitará a participar en procesos como estos.

### **CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este apartado se presenta el análisis de los resultados obtenidos durante el proceso de ejecución del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, del cual surgen tres ideas esenciales las cuales pretenden abarcar la esencia del proyecto, esto de acuerdo a los resultados deseados y resultados imprevistos identificados durante el proceso del mismo, las ideas son las siguientes:

- La comunicación popular propicia el desarrollo de capacidades humanas.
- El manejo de la comunicación interpersonal como alternativa estratégica para impulsar la cooperación en los proyectos de desarrollo social.
- Los espacios reflexivos permiten la incidencia en la toma de decisiones.

A continuación se describen las ideas antes mencionadas:

#### **3.1 La comunicación popular propicia el desarrollo de capacidades humanas.**

Los seres humanos son por naturaleza seres sociales, es por ello que la comunicación es un proceso que genera la interacción entre los individuos para vivir en sociedad. Así mismo la comunicación es un proceso que todos los seres humanos ejercen para transmitir nuevas ideas, pensamientos ó conocimientos hacia los demás.

No debe olvidarse que la comunicación es un elemento de gran importancia, debido a que favorece el trabajo en comunidad lo que hace que las actividades se desarrollen con eficiencia, ayudando a tener un armonioso ambiente de trabajo donde los malentendidos disminuyen y se logran buenos resultados.

Se pudiera pensar que comunicar es sólo emitir un mensaje oral o verbal, pero no es así, existen elementos visuales, vocales y verbales que son de gran utilidad ya que por

medio de ellos se puede reflejar realmente el mensaje que se quiere transmitir al receptor, individual o grupal.

Sin embargo, una de las ideas de Hall y Newstrom (2000:59) manifiesta que “las organizaciones no pueden existir sin comunicación”, Por lo cual es importante las buenas prácticas relacionales de la comunicación, lo cual permite que existan las organizaciones y que se proyecten hacia otras organizaciones y hacia la población en general, todo ello favorece la optimización del buen uso del recurso con que se cuenta a tal punto que se puedan desarrollar las acciones pertinentes para obtener resultados deseados.

El Maestro Schramm (1954:4) considera “la existencia de una determinante cultural en los efectos de la comunicación”, debido a que según el por medio de la comunicación se envían muchas veces múltiples mensajes idénticos, los cuales se reciben por un público constituido por perceptores inmersos en grupos sociales, desde cuyos parámetros se hace la interpretación de los mensajes y dentro de los cuales funcionan los líderes de opinión, por lo que para que no hayan malentendidos se hace necesario la utilización de la comunicación sin distorsiones y pueda llegar de forma adecuada al receptor.

Por consiguiente, se hace necesario el uso de la comunicación popular, de acuerdo con Merino (1988:2) ya que la define de la siguiente forma “aquella que esta prioritariamente para la participación de todos los sujetos que intervienen”, por lo que se considera que la comunicación popular es una estrategia de comunicación que puede revelar conocimientos tradicionales y actitudes implícitas en la población, creando así un trabajo cooperativo en donde se expresan opiniones y se adquieren nuevos conocimientos y aptitudes para transmitir nuevos mensajes a las personas con quienes se comparte.

También es estrategia porque la comunicación popular permite la participación comunitaria, reforzando la confianza para adoptar nuevas decisiones y ponerlas en

práctica de forma autónoma demostrándose a sí mismos que pueden beneficiarse de sus propios esfuerzos.

Dentro de la teoría de desarrollo Servaes, citado por Vásquez, (2000:126) manifiesta que “la comunicación participativa, se sustenta en el diálogo grupal y no en los modernos medios de comunicación” es por ello que la comunicación popular permite que las personas pertenecientes a distintos grupos sociales dentro de una comunidad intercambien información e ideas de un modo positivo y productivo. Este diálogo se enriquece cuando esas personas comprenden hasta qué punto les afectan las problemáticas que suceden en el entorno social, conocen lo que piensan en otras comunidades y ven lo que éstas han logrado.

Esta comunicación es efectiva para que la población llegue a un acuerdo sobre temas de interés mutuo, basándose en sus propias necesidades y capacidades, por lo cual la comunicación popular propicia el desarrollo de capacidades humanas.

Son muchas las teorías que se han planteado para explicar los cambios ocurridos en la conducta humano a lo largo del desarrollo.

Sin embargo, en la línea de Kunczic, citado por Vásquez, (2000:126) dentro de la corriente participativa puede considerarse que “el enfoque culturista, centrado en la integración de métodos modernos y tradicionales que valoricen las culturas autóctonas y las necesidades de la gente como condición para comunicar información para el desarrollo”.

Por lo que al analizar lo que anteriormente se describe en base a lo que el autor manifiesta, son elementos esenciales durante el desarrollo de la comunicación popular pues es la esencia por la cual se ha practicado dicha comunicación, pues su principal actuar es de forma participativa, respetando los valores y principios que cada persona tiene, compartiendo y adquiriendo experiencia y conocimiento de forma colectiva, en un trabajo cooperativo en donde todos y todas tienen la libertad de expresarse.

Es por ello que el Trabajador Social tiene el reto de contribuir al cambio social por medio de las buenas prácticas de la comunicación y aprovechar los espacios en que intervenga, promoviendo en las personas el autodesarrollo para que ellas sean protagonistas del mismo.

Sin embargo, se recomienda el uso de la comunicación popular como un elemento clave para el desarrollo de capacidades de las personas con quien se interactúa, promoviendo así el autodesarrollo.

### **3.2 El manejo de la comunicación interpersonal como alternativa estratégica para impulsar la cooperación en los proyectos de desarrollo social.**

Para poder vivir en comunidad se necesita del manejo de una buena comunicación interpersonal entre ambas personas, tratando de ejercerla con claridad sin distorsiones ni desvíos del mensaje para no ocasionar ningún tipo de problemas.

La comunicación es parte de la vida diaria, y es fundamental en cualquier ámbito en que el ser humano se encuentre pues por medio de ella las personas expresan diferentes ideas y formas de pensar. Es por ello que si se ejerce la comunicación interpersonal como estrategia para impulsar la cooperación en los proyectos sociales, se obtendrán respuestas favorables, pues se tendrán procesos claros, por medio del manejo de la buena comunicación.

Sin embargo Rodríguez, (2003:123), expone que: las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Esta interacción se ejerce por medio de la comunicación que se desarrolla entre una persona o en el grupo al cual pertenece, es decir las personas realizan una relación más profunda con las otras personas ya sea de amistad o negocios y hay respeto mutuo de opiniones y a la vez ciertas sugerencias relacionadas al tema.

Por lo tanto, la comunicación juega un papel importante dentro de la práctica de las relaciones interpersonales ya que desarrolla en las personas la capacidad para trabajar en grupo con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para los seres humanos.

Pero también Monjas, (1999:39), expresa *que* las relaciones interpersonales funcionan no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos, sino como un fin en sí mismo. Esto debido a que las relaciones interpersonales permiten generar conocimiento y caminar de la mano en la misma dirección para el logro de un mismo objetivo, tal y como mencionan los autores Pelechano, Mayer, Caruso y Salovey (1999:40) afirman con rotundidad que el éxito personal ya no depende tanto de nivel de inteligencia lógico-matemática como de las habilidades que el sujeto tenga para manejar contextos interpersonales.

Por otra parte, se puede decir que el intercambio de conocimientos de un sujeto a otro es la consecuencia de la interacción entre sujetos que requiere aunar esfuerzos, esto explica la existencia de una tarea y un conocimiento grupal, una responsabilidad individual, una igualdad de oportunidades para el éxito y la existencia de habilidades sociales para el grupo.

En si las relaciones interpersonales favorecen la comunicación y el desarrollo personal del individuo como también de los comunitarios, por lo que aprovechando esta oportunidad como estrategia para impulsar la cooperación, se deben de unir esfuerzos para que se logren los beneficios de una organización con eficiencia y eficacia, con resultados positivos de los mismo.

Aunque los autores Piaget y Vygotsky, (1978:11), tienen diferencias en el modo de pensar sobre todo en la forma de ver las relaciones de cooperación, la idea de Piaget es hay igualdad entre los interlocutores de la relación, y para Vygotsky siempre hay un compañero más capaz que otros. Sin embargo, se da la relación de cooperación cuando los objetivos de uno dependen y están relacionados de tal manera con los objetivos de los demás es decir se pretende alcanzar ambos objetivos, es por ello que

cada uno debe procurar no solo conseguir sus fines sino también que los demás lo logren.

Por medio de la teoría de acción comunicativa Habermas, (2000:28) “realza la importancia de la comunicación interpersonal dentro de la práctica gerencial sosteniendo que la comunicación directa es la mejor herramienta que tienen los gerentes o líderes para hacer valer sus enunciados”. Para el autor, los gerentes deben explicar sus verdades claramente logrando el equilibrio entre ellos y los participantes de la comunicación que en ese preciso momento asumen el rol de oyentes.

Por otro lado, para ejercer la cooperación se debe de tener claro que es lo que se persigue ya que trabajar a favor de la cooperación significa perseguir objetivos tales como los describe Carrera, (1995:30), “fomentar la cooperación y observar la necesidad que tenemos de los demás, estimular la comunicación y coordinación en el grupo, concienciar de que las diferencias entre las personas no son una dificultad para lograr una buena convivencia”. Es por ello que la cooperación es una estrategia alternativa de suma importancia para el éxito de los proyectos de desarrollo social.

Un proyecto social, es aquel que tiene el objetivo de modificar las condiciones de vida de las personas. Es decir pretende mejorar las condiciones de vida de una comunidad, ya que orienta a la realización de actividades para el logro de los objetivos trazados dentro del mismo.

Según Heman y Candamil, (2004:2) manifiesta que un proyecto social, “hace referencia a la existencia de situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y ambientales, susceptibles de transformar para beneficio de individuos particulares, de la comunidad en general o de grupos específicos”.

Es por ello que analizando la realidad en que vive cierto grupo de personas, hay necesidad de impulsar proyectos sociales para combatir y disminuir las situaciones vulnerables en que se encuentra un determinado grupo de personas, y de esta forma

mejorar las condiciones de vida no deseadas a condiciones deseadas, para que tengan vida digna, gozando de los beneficios que como personas tiene derecho a disfrutar.

Sabiendo que la comunicación es un elemento clave para el éxito o el fracaso de las decisiones que se tomen en determinado problema que se presente, en este caso para el desarrollo de proyectos sociales, se hace necesario el manejo de la comunicación interpersonal como alternativa estratégica para impulsar la cooperación en los proyectos de desarrollo social para la obtención de resultados satisfactorios.

Pues todos encaminados a un mismo objetivo en miras del desarrollo individual como a nivel de la comunidad, se hace necesario que como comunitarios se emprenda hacia la búsqueda de proyectos sociales que contribuyan a menguar las vulnerabilidades que sufre determinado grupo en el país, ya que si todos colaborando con un grano de arena siempre en búsqueda de un mismo objetivo se pueden alcanzar grandes éxitos, lo cual contribuye tanto al desarrollo del ser humano como al desarrollo de la comunidad.

Es por ello que la cooperación es un elemento clave para la finalización de los proyectos propuestos, pues si hay proyectos pero no hay colaboración de nada sirve, se necesita de la cooperación y el esfuerzo de todos para poder ir disminuyendo los problemas sociales que presenta esta cruda realidad.

Por consiguiente, el Trabajador Social juega un papel importante en el desarrollo social, por ser el profesional que trabaja directamente con las familias, es decir trabajan cara a cara con las personas, pues no es un trabajo de escritorio sino un trabajo que integra el trabajo de escrito y el trabajo de campo, lo cual le permite incidir en la forma de pensar y ver las cosas de las personas, tratando de reformar patrones inadecuados que aun se siguen practicando, ello para que las personas despierten y vean que es de suma importancia, la búsqueda de su propio desarrollo, no importando si cuentan con recurso limitado para hacerlo, pero enseñarles que con lo poco que cuentan pueden salir adelante y tener una mejor calidad de vida.

Sin lugar a duda las relaciones interpersonales son muy beneficiosas para todas las personas ya que favorecen la comunicación y el desarrollo personal del individuo, como el desarrollo a nivel comunitario. Para esa transformación del ser humano es necesario el manejo de la comunicación interpersonal como alternativa estratégica para impulsar la cooperación en los proyectos de desarrollo social, dando respuesta a las necesidades que afronta determinado grupo de personas, por medio de los mismos ejerciendo una buena comunicación logrando la cooperación en búsqueda del bien común.

### **3.3 Los espacios reflexivos permiten la incidencia en la toma de decisiones.**

La reflexión constituye un importante recurso que favorece el compromiso del sujeto, ya que permite valorar las experiencias vivenciales a nivel individual como grupal, es por ello que se deben de generar en toda organización espacios reflexivos, como estrategia para la toma de conciencia de aquellos hechos y fenómenos que ocurren al alrededor y en la vida del ser humano, para comprenderlos e interpretarlos, buscar la significación y el sentido que tienen cada experiencia.

Tal y como señala Canfux, citado por Téllez, (2007:3) “valora la reflexión como una cualidad del pensamiento, que permite al hombre valorar, y analizar sus acciones lo que revela un nivel de autoconocimiento de su individualidad” entonces se considera la reflexión como una parte fundamental del pensamiento, es la que le permite al sujeto controlar su actuar ante las diversas situaciones de la vida.

Pero también la reflexión se refiere al análisis que se realiza sobre un problema, objeto, hecho o fenómeno de la realidad, ya sea a nivel individual como a nivel comunitario sobre la base de la participación activa de la conciencia del sujeto, teniendo en cuenta el papel de sus concepciones, experiencias previas, necesidades, expectativas y recursos intelectuales.

Por otra parte Meirieu, citado por Anijovich y Mora, (2009:24) a señala que "La reflexión estratégica indicia entonces al que se libra a ella a un trabajo constante de inventiva

meta cognitiva para colmar el espacio reinstaurado constantemente entre él y el mundo". Es por ello que los espacios reflexivos son espacios estratégicos para que el ser humano exprese lo profundo de su corazón su mente y su alma, para buscar alternativas para dar solución a alguna problemática que presente, en búsqueda de la obtención de resultados positivos.

Pero también Bruner, (1972:7) La teoría cognitiva trata el problema de cómo logran las personas una comprensión de sí mismas y de su medios y de cómo valiéndose de su conocimientos, actúan en relación con su medio.

Por consiguiente, la actividad reflexiva sólo es posible en los procesos comunicativos, teniendo en cuenta que la comunicación posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, es por ello que si se hace uso de los espacios de reflexión las personas comparten sus experiencias y aprenden en comunidad, como estrategia para fortalecer la capacidad de opinión y propuesta para la búsqueda del beneficio en común.

Por otro lado, la incidencia ciudadana toma relevancia en los espacios reflexivos, tal y como menciona la idea de Becerra, (2005:7), cuando dice en base a la incidencia ciudadana, "este tipo de incidencia fortalece la capacidad de los ciudadanos como tomadores de decisiones y construye instituciones de poder más responsables y equitativas, incidiendo de esta forma en la toma de decisiones".

Es por ello que un proceso de incidencia se debe de ejercer con miras para un cambio esperado en relación a un determinado problema, por lo que la toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. Tomar una buena decisión empieza con un proceso de razonamiento, análisis de lo que se quiere mejorar.

Las decisiones son las que conducen al éxito o fracaso de lo que se requiere aunque a veces, hay momentos críticos en que se pueden presentar dificultades, y es allí en donde juegan un papel importante los espacios reflexivos, pues por medio de un trabajo

cooperativo, ayuda y orienta a tomar decisiones estratégicas, que sean eficaces, para tomar una decisión. Se debe de analizar muy bien las decisiones que se tomen ya que una mala decisión puede obligar a tomar decisiones fuertes que pueden afectar no solo a una persona sino que a varias.

Por otro lado, Kemmis y McTaggart, (1988:148), refieren que en el pensamiento práctico se incluyen tres elementos: Conocimiento en la acción, que es el mismo conocimiento técnico: Reflexión-Acción. Reflexión sobre la Acción y sobre la Reflexión en la Acción. De este modo que el conocimiento en la acción es el conocimiento técnico o solución de problemas, según Habermas, citado por Pérez (1989:148).

Dentro de los espacios reflexivos, se generan las capacidades para la incidencia en la toma de decisiones, de las cuales dentro de las teorías, se menciona la teoría de la decisión, la teoría de juegos, la teoría de aprendizaje. Sin embargo, dentro de la teoría de aprendizaje, de acuerdo a lo que menciona Suarez, citado por Cruz y Flores, (2008:21) que “fundamentalmente el comportamiento es el principal instrumento humano para lograr una adecuada adaptación al medio”. Así que si los elementos se articulan, espacios reflexivos, incidencia, y la toma de decisiones, aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar la problemática social que se presente, llevando a cabo las estrategias reflexivas e incidir dentro de los procesos de toma de decisiones para el bienestar de todos.

Acertadamente la idea de Koonts, (1999:10) “la toma eficaz de decisiones tiene que ser racional”. Las personas que actúan o deciden racionalmente intentan alcanzar alguna meta que no puede lograrse sin acción. Es por ello la necesidad del espacio reflexivo para poder analizar profundamente la problemática y así poder tomar las acciones acertadas para el logro de las metas trazadas.

Además de ello la teoría de juegos, tiene un papel importante en la toma de decisiones, así como lo menciona en una de las ideas de Mortón (1986:23), “Su objetivo consiste en analizar cómo deberían tomarse estas decisiones, y en un sentido más restringido,

como son tomadas de hecho”. Debido a que en el mundo las personas deben de adoptar en la cotidianidad una serie de decisiones, de las cuales algunas decisiones precisan de una profunda reflexión, mientras que otras son prácticamente automáticas.

Las decisiones deben de estar vinculadas a los objetivos que se pretendan alcanzar, debido a que si se conoce a donde se quiere llegar, el problema se reduce a seleccionar los medios que le conduzcan a la solución del problema identificado.

Por lo tanto el Trabajador Social como profesional que motiva a reformar algunos compartimientos del ser humano, juega un papel importante ya que persigue fortalecer las capacidades de las personas, para que ellas mismas sean protagonistas de su propio desarrollo.

Aprovechando los espacios reflexivos para que de forma participativa se busquen soluciones a la problemática que se les presente, estos espacios generan cambios personales como comunitarios, pues por medio del trabajo cooperativo dentro de los espacios de reflexión de forma grupal, se puede priorizar las estrategias que ayuden a la solución de las problemáticas sociales que se presenten, y por medio de la incidencia en la toma de decisiones, puedan ejercer las mejores decisiones para la búsqueda del bien de la comunidad.

### **3.4 Conclusiones**

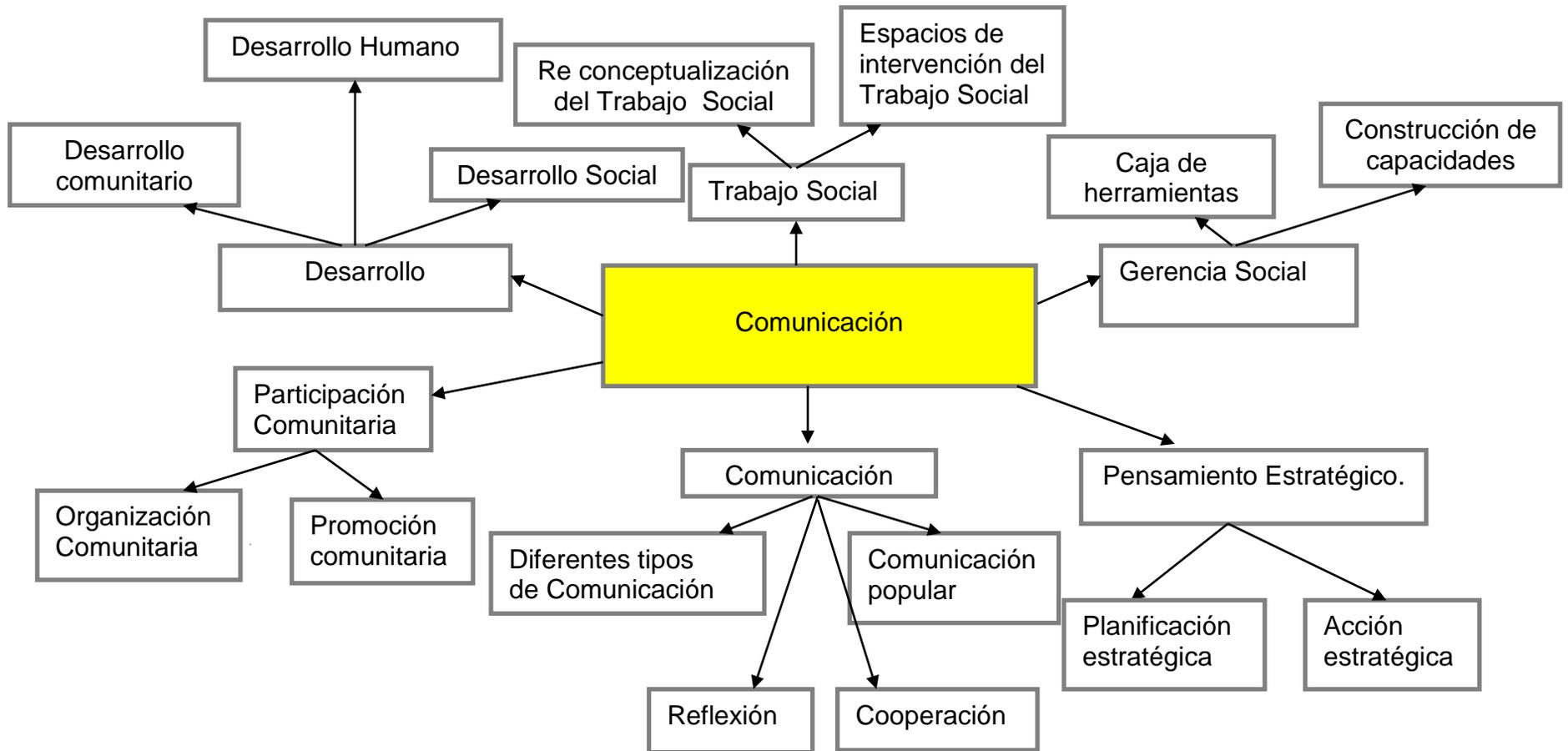
- La comunicación es un elemento esencial para la convivencia del ser humano. Sin embargo, dentro de la formación de aprendizaje la comunicación popular es una de las formas en que las personas aprenden, participan y conviven en el grupo, creando un clima de cooperación entre ambas personas realizando un doble aprendizaje, pues permite compartir experiencias para ver oportunidades de crecimiento es por ello que una de las funciones de la comunicación popular es propiciar el desarrollo de capacidades humanas.

- Dentro de las relaciones interpersonales la comunicación es necesaria para que los mensajes se transmitan de forma adecuada para que no hayan malos entendidos, es por ello que el manejo de la comunicación interpersonal es clave como alternativa estratégica para impulsar la cooperación en los proyectos de desarrollo social.
- Los espacios reflexivos, permiten a las personas tener un acercamiento personal y compartir sus experiencias, logrando así un trabajo cooperativo en donde todos aprenden de todos, ya que todos expresan y opinan en base a las estrategias para abordar una determinada problemática social y poder incidir en la disminución del problema social que se presente a quien corresponda.

### **3.5 Recomendaciones**

- Se recomienda que se haga uso de la comunicación popular, ya que permite la participación de todos los actores en determinado espacio, compartiendo aprendizaje como experiencias vivenciales, lo cual contribuye al desarrollo de capacidades humanas, además de ello esta metodología comunicativa permite la integración y genera confianza entre las personas con quienes se trabajan haciendo que el mismo se lleve a cabo de forma armoniosa, logrando los objetivos trazados.
- Es necesario que la comunicación interpersonal se maneje de forma clara y concisa para dar a entender lo que se persigue, y por medio de la práctica de valores y principios como es la cooperación se logren los objetivos deseados, abriendo espacios que contribuyan al desarrollo de proyectos sociales.
- Se hace necesario que dentro de las organizaciones se instauren espacios reflexivos, ya que permiten el compartir experiencias entre ambas personas, muchas veces descubriendo cosas anómalas que están sucediendo en determinado espacio de la organización o empresa. Además de ello es como un espacio de sanación del alma, en el cual pueden compartir diferentes problemas tanto personales, familiares como comunitarios.

## CAPITULO IV. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL



## **CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO**

Es el grupo de conceptos y teorías que uno utiliza para formular y desarrollar un argumento. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, con estas teorías se analiza el conocimiento científico articulando el conocimiento empírico para así crear teoría. Los conceptos y teorías utilizados son los siguientes:

### **4.1 El Trabajo Social**

El Trabajo Social, de manera general es una modalidad operativa de actuación con individuos, grupos o comunidades, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades y atender a sus centros de interés. (Ander-Egg, 1995:235).

Es por ello que el Trabajador Social debe de velar por que el ser humano busque su propio desarrollo, y así resolver los problemas que afrente y poder cubrir las necesidades básicas de las que adolece.

#### **4.1.1 Reconceptualización**

Los autores Faleiros, Alayón, Aquín y Castro, (2005:300). Define la reconceptualización como un proceso de deconstrucción de un paradigma dominante en la formulación teórica y práctica del trabajo social y de construcción de un paradigma cuestionador y crítico del orden dominante. Muestra que la crisis profesional se tradujo en la búsqueda de una fundamentación teórica en el marxismo, aunque reflejo formulas del materialismo vulgar soviético como el determinismo de las condiciones de producción y que impulso el abordaje de cuestiones vigentes: dialéctica teoría/practica, transformación social en el contexto del capitalismo y articulación entre lo profesional y lo científico, y de lo profesional y lo político.

La reconceptualización inserta al Trabajador Social en el mundo de la globalización, sin embargo se enfrenta en nuevos espacios de intervención y áreas del Trabajo Social, para lo cual la Universidad Rafael Landívar prepara a los profesionales universitarios

para poder intervenir aplicando los principios de la gerencia, siempre con miras al desarrollo del ser humano.

#### **4.1.2 Espacios de intervención, áreas del Trabajo Social**

Las acciones del trabajador social son: atención directa a personas, grupos y vecindarios, investigación política y promoción social, gerenciamiento de servicios sociales y capacitación de recursos humanos profesionales

Espacios de intervención, áreas:

- Trabajo Social y Gestión local
- Trabajo Social y Gestión ambiental
- Trabajo Social con niños, adolescentes y jóvenes
- Trabajo Social con la tercera edad
- Trabajo Social con inmigrantes y la interculturalidad
- Trabajo Social en derechos humanos
- Trabajo Social en el ámbito laboral y de seguridad social
- Trabajo Social en vivienda
- Trabajo Social en organismos judiciales y penales
- Trabajo Social en la formación profesional etc. (Kisnerman, 2005:71).

Los nuevos espacios de intervención a los cuales los trabajadores sociales deben afrontarse en la actualidad, los cuales se sabrán afrentar con éxitos aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, pues uno de los mayores retos es saber manejar la incertidumbre y la turbulencia, la cual muchas veces acongoja y no permite tener un pensamiento estratégico, por lo cual se debe de tener presente que se cuentan con herramientas esenciales para la intervención de la problemática que se presente, para ello la gerencia es como el Tacuche, que el trabajador social debe de cargar todo tiempo pues le permite desarrollar el trabajo de forma eficaz y eficiente para el logro de los objetivos trazados.

- **Ética Profesional del Trabajo Social**

En los campos de intervención profesional de Trabajo Social, está la promoción de una cultura ética y de responsabilidad social; “la formación de la conciencia y sensibilidad éticas son imperativo del aporte individual y colectivo a la construcción de un destino humano común”. “En este campo el Trabajador Social se desempeña como gestor de proyectos de socialización y resocialización, de identificación y promoción de valores, apoyando la construcción de patrones culturales y de comportamientos éticos en los sujetos sociales”. Vargas citado por Huertas, (2006:133).

Se pretende que durante la ejecución del proyecto el profesional logre poner en práctica sus valores y principios y lograr al máximo los resultados esperados.

## **4.2 Gerencia Social**

Según Kliksberg (1984:5) la gerencia social “significa en la práctica cotidiana enfrentar “singularidades”, no es una operación organizacional “tubular”, sino otra de índole diferente, mucho más fluida, y de composición ínter organizacional”, ya que se enfrentan a situaciones muy particulares y subjetivas relacionadas con los mismos problemas sociales de una determinada comunidad.

La gerencia social es una parte fundamental para el trabajador social debido a que le permite abordar las problemáticas desde otra perspectiva viendo las situaciones reales de lo sucedido. Como también aporta herramientas importantes que pueden ser aplicadas a cualquier ámbito en el que se encuentre el trabajador social.

### **4.2.1 Nuevas Herramientas de Intervención**

A partir de la experiencia profesional, tres paquetes de habilidades que se presentan aquí como “herramientas”, con la finalidad de poner en evidencia las situaciones problemáticas más frecuentes y las estrategias de solución que se han propuesto. Es necesario aclarar que, en cada contexto, la presentación e introducción de cada uno de ellos implica la realización de un largo trabajo previo de diagnóstico participativo y la

exploración colectiva del sentido común de la organización/ proyecto en que están involucrados los participantes.

Estas habilidades han sido transformadas en “herramientas” a los efectos de plantear la posibilidad de que “operen” sobre el rediseño de las distintas prácticas al interior de las organizaciones o grupos humanos multi-institucionales. Si conviene aquí denominar genéricamente gerente social a los que tienen a cargo tal tipo de actividades, resultará también más fácil comprender qué clase de procesos e interacciones debe afrontar en su práctica cotidiana. Para ello, se han integrado en tres grupos de habilidades: procesuales, relacionales y actitudinales.

- **Las cinco habilidades procesuales del Gerente Social**

Se empezó por nombrar las herramientas que derivan de esta primera definición del mismo Kliksberg. Para él, los principales “dilemas de decisión en Gerencia Social son la “turbulencia” en los objetivos, la complejidad política de los procesos de implementación, la accesibilidad a los beneficiarios, la relevancia del estilo de gestión, las dificultades de coordinación entre los distintos actores sociales y etapas de los proyectos, la necesidad de descentralización y, la evaluación y gerencia de los distintos procesos”. En consecuencia, el perfil deseable de gerente social debe incluir necesariamente: “capacidad para gerenciar complejidad”, “orientación a la articulación social”, “capacidades para la concertación”, “gerencia de frontera tecnológica” y “formación hacia el compromiso”.

En la propuesta, estas necesidades se satisfacen a partir del cultivo permanente de las siguientes habilidades de:

- Administrar la incertidumbre
- Articular los recursos existentes en redes de ayuda
- Ejercitar permanentemente la capacidad de concertación
- Utilizar la tecnología apropiada a cada contexto. (Kliksberg, 1989:7).

Para la realización de la práctica profesional, se han tomado en cuenta las siguientes herramientas gerenciales:

- Análisis de Actores
- Tabla de priorización
- Árbol de problemas
- Análisis estratégico
- Construcción de escenarios

Para el análisis y determinación del proyecto a ejecutar que de respuesta a la demanda existente del centro de práctica.

- **Construcción de Capacidades**

Crear oportunidades para un liderazgo legítimo, comprometido e informado; Fortalecer a las organizaciones locales (comunidades locales) en temas teóricos, socio-políticos, prácticas, financieros y empresariales. Apoyar a la administración técnica de los gobiernos locales, regionales y nacionales. Transferir conocimiento en materia legal y recursos institucionales (tanto a actores locales como a los gobiernos y agencias técnicas locales).

Concienciar a la población sobre sus derechos, responsabilidades, obligaciones y limitaciones; Reforzar las redes y la confianza mutua. (Sarmiento y Moncayo, 2000:19).

### **4.3 Pensamiento Estratégico**

Los planes estratégicos son procesos de reflexión por parte del conjunto de agentes interesados en un proceso concreto (la ciudad, un sector específico de ella, un territorio, etc.) mediante el cual definen el futuro que desean desarrollar, las bases sobre las que sustentarlo, y proyectos concretos a ejecutar a lo largo del horizonte temporal definido.

La ciudad es un campo idóneo para aplicar este pensamiento que por definición, trasciende del documento propiamente dicho, para convertirse en un proceso continuo, basado en la concertación de las administraciones y el consenso de los agentes sociales. El plan estratégico no pretende usurpar ningún aspecto estructurante o legitimador del planeamiento urbanístico, simplemente lo enriquece como reflexión

previa o como inductor para la corrección de las disfunciones detectadas en su aplicación (Hall, 2000:213.).

El pensamiento estratégico es una herramienta muy importante para el gerente social debido a que le permite tener una visión a futuro, buscando estrategias que den respuesta a lo que se espera obtener en una organización.

- **Planificación Estratégica**

Según Mintzberg (1995:20): La planificación estratégica no es más que el proceso de relacionar las metas de una organización, determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar objetivos específicos en camino hacia esas metas y establecer los métodos necesarios para asegurar que las políticas y los programas sean ejecutados, o sea, es un proceso formulado de planeación a largo plazo que se utiliza para definir y alcanzar metas organizacionales. La planificación estratégica es una herramienta de suma importancia para el trabajador social ya que le permitirá saber que quiere y para donde va, es el hilo conductor que conducirá todo el proceso de los proyectos que se llevan a cabo.

- **Acción estratégica**

Se compone del criterio de decisión mediante deducciones a partir de preferencias, conocimientos científicos o técnicos, generalizaciones de la experiencia, y junto a ellas se introducen criterios de oportunidad, expectativas respecto a las decisiones de otros, cuya relevancia estima el actor de responsable del plan de acción.

El sociólogo Habermas, citado por García y García, (1996: 262), analiza el concepto de acción estratégica pensando con imágenes del sistema social prevalentemente económica de interés de poder y dominio, en cambio cuando un pedagogo considera el concepto descriptivo de acción estratégica está pensando en alternativas de intervención sobre la citación para que mejore.

#### **4.4 Comunicación**

Según Dulcan, citado por Ferrer, (1994:21), “El hombre es una criatura que se comunica, cuando señala que por su naturaleza y para satisfacer sus necesidades el hombre ha debido comunicarse con sus semejantes utilizando, señales movimientos o signos pues nadie puede existir en un grupo o una sociedad sin alguna forma de comunicación”.

Sin embargo para Dewey citado en Huamán, (2011:57), sostiene que “la sociedad no sólo continúa existiendo por la transmisión, por la comunicación, sino que puede decirse muy bien que existe en la transmisión y en la comunicación. Hay más que un vínculo verbal entre las palabras común, comunidad y comunicación. Los hombres viven en una comunidad por virtud de las cosas que tienen en común; y la comunicación es el modo en que llegan a poseer cosas en común”.

- **Diferentes formas de comunicación social**

Según Ocampo, (2007:292), la naturaleza de la comunicación en la organización, como dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana. Entendida como acto de ser de la comunicación social. Lo que conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional, como dimensión teleológica es el logro de la corporatividad, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión.

Dentro del ámbito empresarial, se denomina Comunicación Vertical a aquella que fluye ascendente o descendentemente entre subordinados y los jefes. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como:

Durante la década de los años cuarenta Maslow, citado por Ocampo, (2007:293) profundizó a partir de métodos experimentales con grupos de control la relación motivación-productividad, donde a pesar de las críticas de los empiristas sobre los métodos utilizados en sus investigaciones dio aportes significativos a la comunicación

en las empresas, abriendo el camino a la relación comunicación-motivación , que sería posteriormente uno de los pilares de la comunicación actual en las organizaciones.

Como también Ocampo, (2007:50) manifiesta que “los flujos de comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente”.

#### Comunicación Descendente

La comunicación descendente se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc. Su carácter principal se establece por la naturaleza de la organización, dar orden. No solamente desde el sentido imperativo de quien da una orden, sino desde el sentido de organizar y ordenar. Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y las directrices de cómo cumplirlas.

#### Comunicación Ascendente

La comunicación ascendente es aquella que al contrario de la descendente se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos , este flujo de comunicación permite que los colaboradores trabajen de manera pro activa en la toma de decisiones y participen de manera constante en la creación e innovación de la organización, hay quienes consideran que la comunicación ascendente es indispensable pues desde aquí se habla de retroalimentación constante y se fundamenta en el conocimiento mutuo de pensamientos y acciones.

#### Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay

presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc. Se da entre los empleados de un mismo nivel jerárquico. Y se utiliza para: Coordinar las actividades de los distintos empleados o departamentos de la empresa. Resolver problemas de un departamento. Tomar decisiones en las que tengan que intervenir varios departamentos. Se usan reuniones de trabajo, notas, comunicados internos, trabajo en equipo, debates, teléfono, Internet etc.

#### Comunicación oblicua

Es la que se puede realizar entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización. Es la necesidad de la coordinación intergrupala, debidas a una urgencia por parte del emisor para conseguir una respuesta del receptor. (Ocampo, 2007:50)

### **4.4.1 Tipos de Comunicación**

#### **Comunicación formal**

Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc. y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa. Define el modo en que cada persona debe comportarse y cómo debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor.

#### **Comunicación Informal**

La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan un mayor crecimiento pues se tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que median entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que de esta manera exista lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

La comunicación es un factor clave para analizar algún problema social que se presenta en determinado espacio, es por ello que los momentos de reflexiones son importantes para poder tomar buenas decisiones.

### **Comunicación popular**

El autor Merino, (1988:219), la define la comunicación popular de la siguiente forma “aquella que esta prioritariamente para la participación de todos los sujetos que intervienen”, por lo que se considera que la comunicación popular es una estrategia de comunicación que puede revelar conocimientos tradicionales y actitudes implícitas en la población, creando así un trabajo cooperativo en donde se expresan opiniones y se adquieren nuevos conocimientos y aptitudes para transmitir nuevos mensajes a las personas con quienes se comparte.

#### **4.4.2 Reflexión estratégica**

Como señala Meirieu, (2001:42): "La reflexión estratégica inicia entonces al que se libra a ella a un trabajo constante de inventiva metacognitiva para colmar el espacio reinstaurado constantemente entre él y el mundo". Es necesario analizar las problemáticas sociales que se presente para poder tomar la decisión acertada para el abordaje de los problemas que se presentan.

#### **4.4.4 La cooperación**

La cooperación se debe de tener claro que es lo que se persigue ya que trabajar a favor de la cooperación significa perseguir objetivos tales como los describe Carrera, (1995:30), fomentar la cooperación y observar la necesidad que tenemos de los demás,

estimular la comunicación y coordinación en el grupo, concienciar de que las diferencias entre las personas no son una dificultad para lograr una buena convivencia. Es por ello que la cooperación es una estrategia alternativa de suma importancia para el éxito de los proyectos de desarrollo social.

#### **4.5 Participación comunitaria**

“En cuanto a la participación comunitaria ésta es concebida como parte de un proceso de información, planificación, realización y evaluación del cual la comunidad es protagonista en cada una de sus fases, detectando sus prioridades y recursos para producir las acciones encaminadas a corregir sus problemas”. (Sánchez, 2006: 129).

Sabiendo que la participación es el motor primordial para el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades del ser humano, se hace necesaria la participación y manejo de la buena comunicación para que en conjunto se busquen alternativas que den solución a las demandas de la población.

Según Ander-Egg, (1992:112), para que la participación sea efectiva y real deben darse las condiciones siguientes:

- Proporcionar instrumentos para la participación a fin de que la gente sepa cómo participar y realizar las actividades que supone esa participación, y llegando al caso, desempeñar funciones de gestiones y de dirección.
- Que se institucionalicen los mecanismos de participación, o sea que no dependan de la buena voluntad de algunos.
- Que se aporten elementos de información para saber de qué se trata (qué es lo que pasa, pasó o lo que está aconteciendo), a ello hay que añadir elementos de reflexión teóricos para dar significación a la participación en cuanto a lo que hace a su intencionalidad.

Es por ello que para el Trabajo Social, la participación es un proceso de gran relevancia, ya que permite a los sujetos reconocerse con derechos y deberes recíprocos, y que por lo mismo, se lo reconoce como sujetos, personas que piensan y sienten y son capaces de ser un actor de cambio y no simplemente como un objeto de todos los beneficios, bienes y servicios que pueda recibir, es por ello que es necesario que el actor participe en determinados programas sociales, para que ellos lleguen con eficiencia y eficacia a la población que verdaderamente lo necesite.

Entonces la comunicación promueve el involucramiento de las personas en proceso de toma de decisiones, generalmente vinculados a temas de su interés relacionados con la satisfacción de una necesidad u obtención de un beneficio se logrará en la medida en que las personas se sientan actores de su propio cambio; que fortalezcan y desarrollen todas sus habilidades y destrezas, lo cual les permitirá ser protagonistas de su propio desarrollo, y con ello contribuir al desarrollo individual y por ende el desarrollo comunitario.

#### **4.5.1 Organización Comunitaria**

El autor Ander-Egg manifiesta que, “La organización de la comunidad: influida en su configuración por la necesidad de ordenar la asistencia social y por la necesidad de educación permanente de la población”.

Sus objetivos son:

- a) “Lograr el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales, culturales y humanas de la colectividad, realizando el trabajo desde la base.
- b) Procurar modificar las actitudes y prácticas que actúan como freno al desarrollo social y económico, promoviendo a su vez actitudes especiales que favorecen dicho mejoramiento.”

En estos procesos intervienen dos elementos fundamentales:

- a) La población misma, que participa con su acción y si es posible con su iniciativa.

b) El gobierno, cuyo papel es planear y organizar los programas sobre una base nacional, con arreglo a una política bien concebida, y en segundo lugar prestar los servicios técnicos y la ayuda material básica que están fuera del alcance de las comunidades y de las organizaciones privadas” (Ander-Egg, 1982: 26).

Con el diseño del proyecto se logrará que las personas tomen como relevante la participación en cualquier ámbito en el que se encuentren, pues es una de las limitantes de la participación y con ello la organización

#### **4.5.2. Promoción Comunitaria**

Según Kisnerman, (1983:18), la promoción comunitaria “es un proceso de capacitación democrática, en el que las personas analizan sus problemas, buscan soluciones e intervienen en las decisiones que les afectan, lo cual desarrolla la conciencia de sus cualidades y potencialidades, y les permite asumir la responsabilidad de su propio desarrollo individual y colectivo”.

Sin embargo el capital social es importante debido a que es la parte esencial del proyecto a desarrollar, debido a que lo que se pretende con el proyecto es el fortalecimiento de las capacidades del ser humano.

#### **4.6 Desarrollo**

El primer concepto relacionado a la idea del desarrollo para los estructuralistas es el de riqueza; para los autores clásicos –escuela de pensamiento fundada por Adam Smith en el siglo XVIII y consolidada por John Stuart Mill en el XIX– la riqueza es un indicador de la prosperidad o decadencia de las naciones y la consideran como aquel conjunto de bienes que un país puede obtener, dada la naturaleza de su suelo, su clima y su situación respecto a otros países (Sunkel y Paz, 1979:3).

Esta concepción de riqueza se relaciona a una determinada manera de percibir la sociedad y su funcionamiento, pensada como un conjunto de individuos o unidades económicas que actúan de acuerdo a leyes y principios inmutables, concepción esta

sustentada en la filosofía individualista y liberal del derecho y del Estado difundida en el siglo XVIII, basada en el sistema de libre concurrencia económica y los principios de libertad individual, propiedad privada, sucesión privada de los medios materiales de producción y libertad de contratos. Así, la riqueza alude a una situación potencial óptima que podría alcanzarse si la sociedad se organiza según un orden individual “natural” que permita el aprovechamiento óptimo de los recursos productivos disponibles.

#### **4.6.1 Desarrollo Social**

De acuerdo con Midgley, (1995:18), el desarrollo social es “un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico”. El desarrollo social es un proceso que, en el transcurso del tiempo, conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos: salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, salarios, principalmente. Implica también la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. En este proceso, es decisivo el papel del Estado como promotor y coordinador del mismo, con la activa participación de actores sociales, públicos y privados.

#### **4.6.2 Desarrollo comunitario**

El autor Ander-Egg, (1998:32), considera que: “El desarrollo de la comunidad viene definido por las siguientes notas básicas: es una técnica o práctica social que tiene por objetivo fundamental la promoción del hombre, movilizand o recursos humanos e institucionales, mediante la participación activa y democrática de la población en el estudio, programación y ejecución de los diferentes programas comunitarios. Es una acción de la Comunidad, que pretende cambios actitudinales y en donde la participación popular es el elemento fundamental en los programas de Desarrollo de la Comunidad”.

A través de mejorar la comunicación se afianzará la participación de las personas pues se pretende lograr tal fortalecimiento de capacidades y de esta manera lograr que

las personas se involucren en las actividades que se realizan en determinada organización o comunidad, que las personas asuman el rol que les corresponde como también que los líderes de las comunidades se comprometan a participar en el desarrollo de la comunidad lo cual se logra con una buena comunicación y ya que por medio de ella se motivará a la participación activa y propositiva de ambos actores.

#### **4.6.3 Desarrollo Humano**

Para Sen, (2000:233), “el desarrollo puede concebirse como un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutan los individuos”. Esta interpretación del desarrollo, ha llevado a otorgar una importancia fundamental al concepto de desarrollo humano, como un proceso paralelo y complementario al desarrollo social. El desarrollo humano para Sen “se refiere a la creación de un entorno en el que las personas pueden desplegar su pleno potencial y tener una vida productiva y creativa, de acuerdo a sus intereses y necesidades”.

### **4.7 Teorías Sociales**

#### **4.7.1 Teoría de la acción social**

Para el autor Goffman, (1983:48) de manera tácita la necesidad de que la sociología se libere de la tradicional distinción entre relaciones primarias y secundarias. Es decir que la interacción surge del compartir con las diferentes personas que nos rodean.

#### **4.7.2 Teoría acción comunicativa**

Por medio de la teoría de acción comunicativa, Habermas, (2000:28) “realza la importancia de la comunicación interpersonal dentro de la práctica gerencial sosteniendo que la comunicación directa es la mejor herramienta que tienen los gerentes o líderes para hacer valer sus enunciados”. Para el autor, los gerentes deben explicar sus verdades claramente logrando el equilibrio entre ellos y los participantes de la comunicación que en ese preciso momento asumen el rol de oyentes.

#### **4.7.3 Teoría estructural**

Para Talcott Parsons, (1951:371) según la teoría estructural funcionalista, manifiesta que: “Un sistema social consiste en una pluralidad de actores individuales, que interaccionan entre si, en una situación que tiene al menos un aspecto físico o de medio ambiente. Actores motivados por una tendencia a obtener un óptimo grado de gratificación cuyas relaciones con sus situaciones, incluyendo a los demás actores están medidos y definidos por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos.

#### **4.7.4 Teoría del aprendizaje:**

Partiremos de la consideración de que el aprendizaje es y ha sido objeto de estudio de la psicología, en la medida que ésta se refiere al modo en que los sujetos toman el control de sus propios movimientos para desenvolverse en su entorno. Ya que fundamentalmente el comportamiento es el principal instrumento humano para lograr una adecuada adaptación al medio. Las acciones motrices serán un elemento básico del anterior. (Hernández, 2007:21).

#### **4.7.5 Teoría Cognitiva**

Por otra parte Bruner, (1972:7) La teoría cognitiva trata el problema de cómo logran las personas una comprensión de sí mismas y de su medios y de cómo valiéndose de su conocimientos, actúan en relación con su medio.

#### **4.7.6 Teoría del juego**

Según Vigotsky (1924:3), el juego surge como necesidad de reproducir el contacto con lo demás. Naturaleza, origen y fondo del juego son fenómenos de tipo social, y a través del juego se presentan escenas que van más allá de los instintos y pulsaciones internas individuales.

## Referencias bibliográficas

### Libro

- Ander, E. (1982). *Buscando la Sinergia en Trabajo Social: Técnicas de Reuniones de Trabajo* Bogotá. Colatoni.
- Ander Egg, E. (1992). *¿Cómo hacer reuniones eficaces?* Editorial Magisterio del Río de la Plata. Argentina.
- Ander Egg, E. (1995). *Diccionario del Trabajo Social*, Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina.
- Ander- Egg, E. (1995). Diccionario de Trabajo Social, Editorial Lumen, Buenos Aires.*
- Arboleda, R. (2007). *Aprendizaje motor: Elementos para teoría de la enseñanza de las habilidades motrices*. Funámbulos. Medellín.
- Asociación Camino Seguro (2008). *Escuelas externas con las que trabaja Camino Seguro*. Elaborado por el Departamento de –SERFACO–, 2013.
- Bourdieu, P. (1980). “El capital social. Apuntes provisionales”, en *Zona abierta*, Madrid.
- Bruner, J. (1972). *El proceso de la educación*». Uteha. Méjico.
- Bruner, J. (1978). *El proceso mental en el aprendizaje*. Narcea. Madrid.
- Carreras, LL. (1995). *Cómo educar en valores*. Narcea, Madrid.
- Faleiros de V., Alayón, N., Aquín, N., Castro, N. (2005). *Trabajo Social Latinoamericano. A 40 años de la Reconceptualización* Buenos Aires. Editorial Espacio.

Goffman, E. (1983). Interaction Order. American Sociological Review, 48.

Gutiérrez, F. (2009). La Participación Comunitaria Como Instrumento de Desarrollo en el Ámbito Económico y Social en el Caserío el Polvero Parroquia Libertad Del Municipio Pedro Manuel Rojas Estado Barinas 2007-2008. Universidad Nacional Experimental de los llanos occidentales "Ezequiel Zamora". República Bolivariana Venezuela.

Habermas, J. (1981). Historia y crítica de la opinión pública. Barcelona. Editorial Gustavo Gili.

Habermas, J. (2000). Conciencia moral y acción comunicativa. Traducción de Ramón García Cotarelo. Barcelona, España. Módulo Fundamentos del Desarrollo de la Tecnología México: Editado por ILCE- OEA.

Habermas, J. (2000). Conciencia moral y acción comunicativa. Barcelona, España. Ediciones Península.

Hall, R. (1996). Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. México. Prentice Hall.

Hopenhayn, M. (2002). El reto de las identidades y la Multiculturalidad. En Pensar Iberoamérica; Revista de Cultura No. 0. Febrero 2012.

Huertas, C. (2006). El Trabajo Social y la Formación en Valores. Consejo Nacional de Trabajo Social. Código de Ética Profesional de los Trabajadores Sociales en Colombia.- Revista Tendencia & Retos N° 11.

Kliksberg, B. (1983). Universidad, Formación de Administradores y Sector Público en América Latina. México, D.F.: CLAD- INAP- Fondo de Cultura Económica.

Kliksberg, B. (1984). La reforma Administrativa en América Latina. Una revisión del marco conceptual. Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública.

Kliksberg, B. (1989). ¿Cómo enfrentar la pobreza? Estrategias y experiencias organizacionales innovadoras. Buenos Aires, G.E.L.

Kisnerman, N. (1998). Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo. Buenos Aires. Ediciones Lumen Humanista

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad; Madrid España. Ediciones Días Santos, S.A.

Merino, J. (1988). Comunicación popular, alternativa y participatoria. Manual Didáctico de CIESPA.

Monjas, M. (1999). Relaciones interpersonales en el entorno social.

Ocampo, M. (2007). El comunicador y la organización. Comunicación empresarial. Bogotá, Colombia, Universidad de la Sabana.

Ocampo, M. (2007). Humanizar la comunicación, la mejor apuesta de la organización. Comunicación empresarial. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.

Pelechano, B., Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (1999). Importancia de las relaciones interpersonales. Consultor de Psicología Infantil y Juvenil. La Adolescencia. Madrid. España. Ediciones Océano.

Piaget, J. (1993). La formación del símbolo en el niño.

Rodríguez, R. (2003). Diferentes definiciones sobre las relaciones Interpersonales.

Sánchez, L. y González, J. (2006). Estilos de Vida y participación Comunitaria. La Calidad de Vida como finalidad. VDP. Soluciones Gráficas. Venezuela.

Sen, A. (2000). Desarrollo y Libertad. México. Editorial Planeta.

Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) información general (2013).

Asociación Camino Seguro.

Sunkel, O., Paz, P. (1970). El subdesarrollo latinoamericano y la teoría del desarrollo. Siglo XXI, México.

Trifoliar Informativo (2012). Asociación Camino Seguro/SafePassage.

### ***Documentos vía electrónica***

Ander-Egg, E. (1996). Trabajadora Social, Universidad de La Salle, Facultad de Ciencias Económicas Sociales, Programa de Trabajo Social Construcción Disciplina. Recuperad de: [http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000344 .pdf](http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000344.pdf).

Allicea, P. (2000). “Análisis de Liderazgo y Comunicación Interpersonal en los equipos de trabajo del Simulador de Negocios de Carnegie MellonUniversity”. Recuperado de:[http://catarina.udlap .mx/u \\_dl \\_a/tales /documentos /lad/ mar quez\\_ g\\_al/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marquez_g_al/capitulo2.pdf).

Bastida, F., Villaverde, I., Requejo, P. (2004). Teoría general de los Derechos Fundamentales en la Constitución Española. Editorial, Tecnos Madrid. Recuperado de: <http://www.unioviado.es/constitucional/miemb/alaez/libro df.Pdf>.

- Bourdieu, P. (1987). "Los tres estados del capital cultural". UAM-Azcapotzalco. Recuperado de: [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/df/area\\_tematica\\_16/ponencias/1732-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/df/area_tematica_16/ponencias/1732-F.pdf).
- Búcaro, M. (2008). Financiamiento de Unidades Artesanales (Panadería) y Proyecto: Producción de Tomate Manzano. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/EP/S/03/03\\_0676\\_v9.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EP/S/03/03_0676_v9.pdf).
- Castro, A. y Lupano, M., (2008). Modelos Teóricos de Liderazgo. Recuperado de: <http://cursos.aiu.edu/Liderazgo%20y%20Gestion%20Educativa/pdf%20leccion%202/lecci%C3%B3n%202.pdf>.
- Cellamare, C. (2006). "Análisis de Liderazgo y Comunicación Interpersonal en los equipos de trabajo del Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University". Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/marquez\\_G\\_al/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marquez_G_al/capitulo2.pdf).
- Cruz, P. y Flores, M. (2008). Incidencia del juego de lanzamiento en el proceso de Construcción del concepto de número en niños de grado Primero de la institución Carlota Sánchez de la ciudad de Pereira. Recuperado en: [repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1010/1/3727C957.pdf](http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1010/1/3727C957.pdf)
- Davis, R. y Newstrom, J. (2003). "Análisis de Liderazgo y Comunicación Interpersonal en los equipos de trabajo del Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University". Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/marquezg\\_al/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marquezg_al/capitulo2.pdf).

García, J. y García, A. (1996). Teoría de la Educación. Ediciones Universidad de Salamanca. España. Recuperado en: <http://books.google.com.gt/books?id=TJHC9tHzUa8C&pg=PA262&lpg=PA262&dq=analiza+el+concepto+de+acci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+pensando+con+im%C3%A1genes+del+sistema+social+prevalentemente+econ%C3%B3mica+>.

Gualti, R. (1998). "Alliances and Networks". H. Strategic Management Journal. Recuperado de <http://idem.uab.es/treballs%20recerca/Francisco%420Camargo.pdf>.

Gutiérrez, P. (2007), La Participación Comunitaria como Instrumento de Desarrollo en el Ámbito Económico y Social en el Caserío Parroquia Libertad del Municipio Pedro Manuel Rojas Estado Barinas 2007. Recuperado de: [http://opac.unellez.edu.ve/pmb3.\\_pii/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=127](http://opac.unellez.edu.ve/pmb3._pii/opac_css/doc_num.php?explnum_id=127).

Hall, P., Newstrom, J. (2000). Planificación y gestión de la ciudad para la sociedad emergente, Urban, nº 4, 14-30. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/21/jpr.html>.

Heman, M., Candamil, S. (2004). Los proyectos sociales. Manizales, Colombia. Recuperado de: <http://roussamayoa.blog.com.es/2013/08/20/definicion-de-proyecto-por-autores-16633020/>

Hernández, S. (2007). Incidencia del juego de lanzamiento en el proceso de Construcción del concepto de número en niños de grado. Primero de la institución Carlota Sánchez de la ciudad de Pereira. Universidad tecnológica de Pereira Facultad ciencias de la educación Licenciatura en pedagogía infantil. Recuperado en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1010/1/3727C957>. Pdf.

- Herrera, G. (2004). La teoría de la acción social en Erving Goffman, Universidad de Granada. Departamento de Sociología. Recuperado de: <http://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n73/02102862n73p59.pdf>.
- Huamán, F. (2011). Teoría de la comunicación, Opinión pública e Investigación de públicos. Doctorado en Comunicación Pública en la Universidad de Navarra-España, en fernando.huaman@udep.pe. Recuperado en: <http://udep.edu.pe/comunicacion/rcom/pdf/2011/Art51-70.pdf>
- Kisnerman, N. (1983). Teoría y práctica del trabajo social. Comunidad. Buenos Aires: Humanitas. Recuperado de: <http://www.eduso.net/res/?b=10&c=90&n=252>.
- Martínez, A. (2011). Método de Hanlón. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/61281618/METODO-DE-HANLON>
- Meirieu, P. (2001). Estrategias de enseñanza. "Estrategias de evaluación cuali-cuantitativa para la asignatura de computación con enfoque constructivista en el Colegio Nacional Técnico República del Perú de la ciudad de Machala para el periodo lectivo 2011-2012. Universidad Técnica de Machala. Peru. Recuperado en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1207/1/T-UTMACH-FCS-678.pdf>.
- Midgley, J., Sen, A. (2000). Desarrollo Social en Comunidades Indígenas. Acciones de Gobierno y su impacto en el índice de Desarrollo Humano de la Comunidad. De Torim, Guaymas Sonora. Eumed.net enciclopedia virtual. Recuperado de <http://www.Eumed.Net/tesis-doctorales/2013/rer/comunidades-indigenas.html>.
- Mintzberg, H. (1995). Que es estrategia. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ruizgml/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ruizgml/capitulo2.pdf).

Mujica, C. y Rincón, G. (2010). El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes. *Revista Venezolana de Gerencia. Versión impresa ISSN1315-9984*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842010000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842010000200007&script=sci_arttext).

Papin, R. (s/f). Refranes. Recuperado de: <https://comunicandonosconexito.wordpress.com/tag/frases-famosas/>.

Parsons, T. (1951). El funcionalismo estructural y la alternativa de la teoría del conflicto. Recuperado en: [http://z158011.com/titulo%20sin%20libro%20pdf/SOCIOLOGIA/Unidad\\_04.pdf](http://z158011.com/titulo%20sin%20libro%20pdf/SOCIOLOGIA/Unidad_04.pdf).

Ponce, T. (2006). "La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales" en *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce>.

Sarmiento, H. y Moncayo, H. (2000). *Construcción de Capacidad*. Quito Ecuador. Recuperado de: <http://www.asocam.org/portal/node/42168>.

Schramm, W. (1954). *El Modelo Maletzke de Comunicación Colectiva*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/92185451/El-Modelo-Maletzke-de-Comunicacion-Colectiva>

Servaes, J. (2003). *Approaches to Development Studies on Communication for Development*, UNESCO Publishing House, Paris. Recuperado de <http://www.unescoafricomes/wp-content/uploads/2012/11/Comunicacio%C3%9Cn-para-el-desarrollo-Jan-Servaes.pdf>.

Vigotsky, L. (1924). *Teoría del Juego*. *Revista trimestral de educación comparada* (París, UNESCO: Oficina Internacional de Educación), vol. XXIV. Recuperado en: <http://www.educar.org/articulos/vygotsky.asp>

Vygotsky, L., Piaget, J. (1978). Pensamiento y lenguaje. Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas. Traducción del original ruso:María Margarita Roger.Ediciones Fausto. Recuperado en:<http://lchc.ucsd.edu/mca/Paper/Engestrom/Engestrom.html>

## **Leyes**

Acuerdos de Paz 29 de diciembre (1996). Gobierno de Álvaro Arzú 1996-2000. Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/Rupturas/03.pdf>

Código Municipal Decreto No. 12 (2002). Dado en el palacio del organismo legislativo, en la ciudad de Guatemala, a los dos días del mes de abril del año dos mil dos. Recuperado en: [http://gestionpublica.umg.edu.gt/wp-content/plugins/downloads-manager/upload/codigo\\_municipal.pdf](http://gestionpublica.umg.edu.gt/wp-content/plugins/downloads-manager/upload/codigo_municipal.pdf)

Constitución de la República de Guatemala artículo 35, (1993). Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/MLA/sp/gtm/sp\\_gtm-int-text-const.pdf](http://www.oas.org/juridico/MLA/sp/gtm/sp_gtm-int-text-const.pdf)

Iniciativa de ley medios de comunicación comunitaria No. 4087, (2009).

Ley de Desarrollo Social, Decreto 42, (2001).

Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, Decreto No. 11 (2002).

# Anexos

- Anexo 1 Plan de sostenibilidad del proyecto “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- Anexo 2 Informe ejecutivo: Formulación de estrategias de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.
- Anexo 3 Informe ejecutivo: Conformación de la Comisión para dar seguimiento al plan de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios.
- Anexo 4 Informe ejecutivo: Formulación de estrategias de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales organizaciones comunitarias y habitantes de las comunidades de la 26 calle a la 35 calle de la zona 3 de la ciudad de Guatemala.
- Anexo 5 Cartera de proyectos
- Anexo 6 Ficha datos de los líderes comunitarios de asentamientos de la 26 calle a la 35 calle de la zona 3 de la ciudad de Guatemala.

Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Departamento de Trabajo Social  
Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo

## Anexo 1

### Plan de Sostenibilidad del proyecto

**“Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.**

Amanda Elizabeth Juárez Batz

Carné: 20031-09

La Antigua Guatemala, junio del 2014.

## Índice

Introducción.....	<b>3</b>
Justificación.....	<b>4</b>
Objetivos.....	<b>5</b>
Metodología.....	<b>6</b>
Plan de Sostenibilidad.....	<b>7</b>

## **Introducción**

El presente documento contiene el plan de sostenibilidad que fue elaborado con el fin de asegurar la ejecución de las actividades propuestas para el cumplimiento de las estrategias de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales entre los padres de familia, la junta directiva que los representa y SERFACO (Servicios Familiares y Comunitarios).

El plan de sostenibilidad es una herramienta que orienta a la ejecución de las actividades de forma clara, de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicación, el cual también no es una receta sino una herramienta flexible que permite ser adaptado en función de los cambios y las situaciones a atender pertinentemente.

El plan de sostenibilidad es un instrumento que contiene los acuerdos y compromisos asumidos por el encargado de –SERFACO-, de la Asociación Camino Seguro en conjunto con la presidenta de la junta directiva de padres de familia de la asociación, durante la ejecución del proyecto de intervención: “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y comunitarios –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.

## **Justificación**

Debido a la ejecución del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro” en el que la población destinataria elaboró el plan de comunicación se hace necesario la elaboración del plan de sostenibilidad, esto para darle seguimiento a las actividades propuestas en el plan de comunicación, el cual responde a las necesidades encontradas durante el proceso del proyecto de intervención, es por ello que es necesario el ejercicio del plan de la comunicación y de este modo contribuir a mejorar las relaciones interpersonales entre –SERFACO- y sus beneficiarios.

## **Objetivo General**

Asegurar la ejecución de las actividades propuestas para el cumplimiento de las estrategias de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales entre los padres de familia, la junta directiva que los representa y –SERFACO-.

## **Objetivos específicos**

Realizar las actividades planificadas, contenidas en el plan de comunicación.

Mejorar las relaciones interpersonales entre padres de familia, la junta directiva que los representa y –SERFACO-.

## **Síntesis del producto**

Durante la ejecución del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro” se realizaron seis fases las cuales son: Fase I de Socialización del proyecto de intervención a personas destinatarias dando a conocer la importancia y el compromiso en el desarrollo del mismo. Fase II, Formación participativa dirigida a personas del proyecto de intervención. Fase III, Formulación de las estrategias de comunicación. Fase IV, Conformación de una comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación. Fase V, Aprobación por la Asociación Camino Seguro de las estrategias de comunicación. Fase VI, Socialización de resultados del proyecto de intervención a personas destinatarias del mismo, todo ello para mejorar la comunicación entre los padres de familia y su junta directiva de la Asociación Camino Seguro.

Los procesos realizados durante la elaboración del plan de comunicación para la Asociación Camino Seguro, ha despertado el interés de las personas destinatarias del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro” en involucrarse en los servicios que presta la asociación, en la búsqueda del bienestar en común, por medio de las buenas prácticas de la comunicación y por medio de ella ejerciendo una participación activa, involucrándose en los espacios en el que la asociación les permita,

observando y opinando para la búsqueda de soluciones a las situaciones que se les presenten.

Sin embargo haber elaborado el plan de comunicación no es suficiente para el éxito del mismo, es por ello que se hace necesaria la práctica de relaciones interpersonales de forma adecuada por medio de la buena comunicación y así trabajar todos en conjunto hacia un mismo objetivo, he allí la importancia del plan de sostenibilidad para el cumplimiento del plan de comunicación.

### **Metodología**

Para la elaboración del plan de sostenibilidad se utilizó la metodología participativa, de manera que todos los involucrados participarán, se utilizaron papelógrafos para la realización de una lluvia de ideas para dar sostenibilidad al plan de comunicación, haciendo un recordatorio de las estrategias establecidas, para ello se establecieron los objetivos, las actividades, el tiempo y los responsables de dar seguimiento al mismo.

Aprovechando a la comisión de seguimiento se establecieron compromisos y acuerdos para el seguimiento del plan de comunicación, ya que la comisión ha sido conformada con el fin de dar cumplimiento en lo establecido en el plan de comunicación.

## Plan de sostenibilidad

<b>Objetivo</b>	<b>actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Planificar las actividades para la ejecución del plan de comunicación.	Reunión para planificación de actividades.	Reunión días martes y miércoles de la primera semana del mes de junio 2014.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Establecer las gestiones a realizar para la búsqueda del apoyo en los procesos de formación, en cuanto a la importancia de la comunicación.	Gestión de procesos de formación por medio de talleres.	Las gestiones se realizarán los días lunes del mes de julio al mes de octubre 2014.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Fortalecer a la asociación en su accionar.	Procesos de formación por medio de talleres.	Los talleres se facilitarán, los días 15 y 30 de cada mes, de enero al mes de junio del 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Mantener informados a padres y madres de familia.	Reuniones periódicas para informar y dar seguimiento a las acciones de la asociación.	El último viernes de cada mes del mes de junio 2014 al mes de junio 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Lograr que el plan de comunicación alcance los resultados esperados.	Revisar el plan de forma colectiva y evaluar junto a la comisión de seguimiento del plan.	El tercer viernes del mes de junio 2014 al mes de junio 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO
Tener información actualizada para el plan de trabajo y seguimiento de la asociación.	Elaboración fichas informativas para solicitar a padres y madres de familia información de sus demandas y necesidades.	El cuarto jueves de cada mes de junio 2014 a junio 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Tener en cuenta las principales necesidades de padres y madres de familia.	Visitar a las familias identificadas para conocer las necesidades.	El segundo y cuarto lunes del mes de junio 2014 a junio 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Lograr que padres y madres de familia se interesen en las acciones que se impulsan.	Reuniones periódicas para dar informes a padre y madres de familia.	El primer viernes de cada mes de junio 2014 a junio 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.

<b>Plan de sostenibilidad</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Gestionar apoyo interorganizacional para las celebraciones de convivencia.	Día de la madre.	El cuarto miércoles del mes de abril del 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
	Día del padre.	El primer miércoles del mes de mayo 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
	Día de los niños y niñas.	El cuarto miércoles del mes de septiembre 2014.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
	Aniversario de la asociación, entre otras.	El cuarto jueves del mes de septiembre del 2014.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
	Fiestas navideñas.	El tercer miércoles del mes de noviembre del 2014.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Formular nuevas estrategias para la elaboración de un nuevo plan.	Elaboración del nuevo plan.	Los días martes del mes de septiembre y octubre del 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Presentar el plan a persona encargada de la asociación, para que sea aprobado.	Aprobación del plan.	Primera semana del mes de noviembre 2015.	Presidenta del comité de padres de familia y encargado de SERFACO.
Presentar los resultados de la ejecución del plan de comunicación.	Presentación de resultados.	Tercera semana del mes de noviembre del 2015.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.
Dar seguimiento al plan.	Continuidad del proyecto.	Primera semana del mes de diciembre 2015 a mayo del 2016.	Representantes de la junta directiva de padres de familia y encargado de SERFACO.

Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Departamento de Trabajo Social  
Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo

Anexo 2

Informe Ejecutivo

**Formulación de estrategias de comunicación para mejorar las relaciones  
interpersonales entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y  
sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.**

Amanda Elizabeth Juárez Batz

Carné: 20031-09

La Antigua Guatemala, junio del 2014.

## Índice

Introducción.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Metodología.....	6
Estrategias.....	7

## **Introducción**

El presente informe contiene la formulación de estrategias de comunicación, debido a que forma parte de los resultados esperados en el proyecto de intervención ejecutado “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, para el cual se realizaron gestiones estratégicas para el logro del resultado de forma satisfactoria estableciendo así las estrategias de comunicación, de una forma participativa en donde todos y todas participaron en la formulación de las mismas.

Se hizo necesaria la formulación de estrategias de comunicación debido a la problemática de la limitada participación de padres de familia hacia la junta directiva que los representa, es por ello que con la formulación de estrategias de comunicación se espera que mejoren las relaciones interpersonales, padres de familia, junta directiva que los representa y -SERFACO-.

El documento contiene la justificación, objetivos, las actividades y la metodología utilizada para alcanzar los objetivos y también se presenta el cuadro de las estrategias de comunicación formuladas, con el afán de mejorar las relaciones interpersonales ejerciendo la buena comunicación entre ambos.

## **Justificación**

Dentro del desarrollo de la práctica se identificó el problema de la limitada comunicación entre los padres de familia y la junta directiva que los representa, en Asociación Camino Seguro, por lo se hizo necesario la elaboración de la formulación de estrategias de comunicación entre –SERFACO-, ello para mejorar las relaciones interpersonales entre ambas partes, y así mejorar los beneficios que brinda la asociación para todos y todas.

La formulación de las estrategias de comunicación se formularon con la utilización de la metodología participativa, esto para que todos los involucrados participarán y manifestarán mutuo acuerdo en el establecimiento de las estrategias de comunicación.

Es necesario también promover la participación de otros padres y madres de familia para que se involucren en las actividades que realiza la asociación, es por ello que la formulación de estrategias de comunicación trata de involucrar a todos en el proceso de las mismas para que se cumpla con responsabilidad y compromiso en beneficio de la comunidad.

### **Objetivo General**

Formular estrategias de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro).

### **Objetivos específico**

Mejorar las relaciones interpersonales entre madres y padres de familia con sus representantes en la junta directiva y –SERFACO-.

### **Principales actividades realizadas**

Para el desarrollo del proyecto de intervención se desarrollaron diferentes actividades para el logro de los objetivos las cuales se describen a continuación:

- Se realizaron gestiones estratégicas en el lugar de práctica para el desarrollo del proyecto de intervención.
- Se realizaron coordinaciones con instituciones que apoyaron en la ejecución del proyecto de intervención, las cuales fueron realizadas con el compromiso y responsabilidad que como Trabajadora Social en la Práctica Profesional debía de realizar la misma, como también la práctica de las buenas relaciones interpersonales involucrando a la persona enlace durante el proceso, ello para que al finalizar la elaboración del plan de comunicación se diera seguimiento al mismo como parte fundamental para mejorar las relaciones interpersonales entre los padres de familia, la junta directiva que los representa y la asociación.
- Para la elaboración de las estrategias de comunicación, se realizaron dos talleres en los cuales las personas destinatarias del proyecto plasmaron sus propuestas para mejorar la comunicación por medio de las buenas relaciones interpersonales.

- Se realizaron visitas domiciliarias para hacer la entrega las convocatorias de forma personalizada.

### **Metodología**

- La metodología utilizada en los procesos de la elaboración del plan de comunicación fue la metodología participativa, como estrategia para el involucramiento de las personas destinatarias del proyecto de intervención.
- Se utilizaron las técnicas de grupos, lluvia de ideas, trabajo cooperativo en donde compartían experiencias lo cual fomento la comunicación, la confianza, el trabajo en equipo y la convivencia entre ambas personas, logrando así la motivación a la asistencia al proceso de la elaboración del plan de comunicación.

Se han construido las siguientes estrategias de comunicación tanto hacia adentro de la organización como hacia afuera.

<b>Estrategias formuladas</b>	
<b>Estrategia</b>	<b>Actividades.</b>
Fortalecimiento de la asociación de padres y madres de familia.	<p>Talleres de formación para la asociación, sobre temas de organización, participación y comunicación.</p> <p>Reuniones periódicas para informar y dar seguimiento a las acciones de la asociación.</p> <p>Revisar el plan de comunicación de forma colectiva y evaluar junto a la comisión de seguimiento el plan.</p>
Coordinaciones y trabajo en conjunto para identificar y dar seguimiento a las demandas de los padres y madres de familia.	<p>Elaborar una entrevista para solicitar a padres y madres de la familia información de sus demandas y necesidades.</p> <p>Visitar a las familias identificadas para conocer las necesidades.</p>
Fortalecer la comunicación entre padres y madres de familia con la asociación.	<p>Elaborar carteles informativos o boletines mensuales, que tengan la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Información general de las actividades realizadas.</li> <li>* Información o capsula de apoyo a padres y madres de familia.</li> </ul> <p>Reuniones periódicas para dar informes a padres y madres de familia.</p>
Impulsar actividades de convivencia con padres y madres de familia.	<p>Gestionar apoyo para celebraciones de convivencia.</p> <p>Coordinar eventos para recaudar fondos.</p> <p>Celebraciones de convivencia para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Día de la madre.</li> <li>* Día del padre.</li> <li>* Día de los niños y las niñas.</li> <li>* Fiestas navideñas.</li> <li>* Aniversario de la asociación.</li> <li>* Fiestas patrias.</li> </ul>

Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Departamento de Trabajo Social  
Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo

Anexo 3

Informe Ejecutivo

**Conformación de la comisión para dar seguimiento al Plan de Comunicación  
para mejorar las relaciones interpersonales entre Servicios Familiares y  
Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios.**

Amanda Elizabeth Juárez Batz

Carné: 20031-09

La Antigua Guatemala, junio del 2014.

## Índice

Introducción.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Metodología.....	6

## **Introducción**

El presente informe contiene la justificación, objetivos, las principales actividades realizadas como también la metodología para la conformación de Comisión de seguimiento para monitorear la ejecución de las actividades establecidas en el plan de comunicación, elaborado por medio del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre la junta directiva y SERFACO (Servicios Familiares y Comunitarios) y sus beneficiarios, ejecutado durante la práctica profesional supervisada.

Se hizo necesaria la conformación de la comisión de seguimiento para dar continuidad al desarrollo del plan de comunicación, ello para mejorar las relaciones interpersonales entre –SERFACO- y sus beneficiarios.

Por lo que la comisión de seguimiento adquiere el compromiso de poder cumplir con lo que establece el plan de comunicación.

## **Justificación**

Se hace necesaria la conformación de una comisión de seguimiento para llevar a cabo lo que establece el plan de comunicación, ya que por medio de la participación e involucramiento de la comisión de seguimiento se dará sostenibilidad al plan de comunicación.

Pues la comisión de seguimiento adquiere compromisos y acuerdos para dar seguimiento al plan de comunicación, ello para mejorar las relaciones interpersonales entre padres de familia, la junta directiva que los representa y –SERFACO-.

## **Objetivo General**

Conformar la Comisión de seguimiento para la ejecución de las estrategias de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales entre –SERFACO- y sus beneficiarios.

## **Objetivo específico**

Elegir a las personas que conformarán la Comisión de Seguimiento para el Plan de comunicación.

Elaborar acuerdos y compromisos para el seguimiento del Plan de comunicación.

## **Principales actividades realizadas**

Para el desarrollo del proceso de la conformación de la comisión se desarrollaron diferentes actividades para el logro de los objetivos las cuales se describen a continuación:

Se realizó una reunión con la persona enlace para dar a conocer el plan de comunicación e indicarle la necesidad de conformar la comisión de seguimiento para el cumplimiento del mismo.

También se realizó la reunión con la población destinataria del proyecto en donde se expuso la necesidad de la conformación de la comisión, y en donde de forma democrática se realizó la elección de la comisión de seguimiento.

Las personas participantes propusieron al comité de padres de familia que los representa, debido a que son las personas que están más cerca de la asociación, y también propusieron al encargado de –SERFACO- por ser el departamento que trabaja de forma directa con las familias que atiende la asociación.

Se dió un tiempo en el que las personas que fueron propuestas expresaran si estaban de acuerdo con la propuesta, quienes manifestaron estar de acuerdo a darle continuidad al plan de comunicación.

Las personas electas son:

- Ericka Paredes, presidenta de la junta directiva de padres y madres de familia de la Asociación Camino Seguro.
- Blanca Top, vice-presidenta de la junta directiva de padres y madres de familia de la Asociación Camino Seguro.
- Fidelina de Paz, vocal II de la junta directiva de padres y madres de familia de la Asociación Camino Seguro.
- César Vinicio Chávez, encargado de –SERFACO–.

Las personas electas manifestaron el agradecimiento por la confianza al elegirlos para dar seguimiento al plan de comunicación, por lo que como comisión conformada realizaron el plan a seguir para el cumplimiento del plan de comunicación, también las personas que formaron parte de la población destinataria del proyecto, manifestaron que ellos también estaban comprometidos con la comisión, para el cumplimiento del plan debido a que eran un grupo y que todos tendrían la responsabilidad de ejercer el plan de comunicación, por lo que las integrantes de la junta directiva que los representa agradecieron el apoyo manifestado por los padres de familia y la confianza que han mostrado en el trabajo realizado por ellos.

### **Metodología**

- La metodología utilizada en los procesos de la elaboración del plan de seguimiento fue la metodología participativa, como estrategia para el involucramiento de las personas responsables del seguimiento, pues esto permitió establecer acuerdos y compromisos al seguimiento del plan de estrategias de comunicación.

- El plan de seguimiento ha sido diseñado con el fin de dar sostenibilidad al proyecto ejecutado durante la Práctica Profesional Supervisada, el cual permite una proyección a futuro, con el cumplimiento de los acuerdos y compromisos adquiridos por las personas responsables del seguimiento del mismo.

Universidad Rafael Landívar

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Departamento de Trabajo Social

Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo

Anexo 4

Informe Ejecutivo

**Formulación de estrategias de comunicación para mejorar las relaciones  
interpersonales, organizacionales y habitantes de las comunidades.**

Amanda Elizabeth Juárez Batz

Carné: 20031-09

La Antigua Guatemala, junio del 2014.

## Índice

Introducción.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Metodología.....	6
Estrategias.....	7

## **Introducción**

El presente informe contiene la formulación de estrategias de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales, organizaciones comunitarias y habitantes de las comunidades, esto como un resultado imprevisto, ya que la población solicitó se elaborará un plan general, para que se les facilitará una copia debido a que algunos son representantes de las diferentes comunidades de alrededor del relleno sanitario. Es un trabajo obtenido de los esfuerzos consensuados entre los diversos actores destinatarios del proyecto de intervención.

En este informe ejecutivo se presenta la síntesis del documento el cual contiene los siguiente, la justificación, el objetivo general, los objetivos específicos y la formulación de las estrategias de comunicación las cuales fueron obtenidas durante el proceso del desarrollo del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre Servicios Familiares y Comunitarios (SERFACO) y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro.

### **Justificación**

Dentro del desarrollo de la práctica profesional supervisada se identificó el problema, la limitada comunicación entre los padres de familia y la junta directiva que los representa, en Asociación Camino Seguro, por lo cual se llevaron a cabo los procesos correspondientes para el desarrollo del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”, y se presentó la necesidad de parte de los padres de familia para formular estrategias de comunicación dirigidas a las comunidades de los alrededores de la asociación, es por ello que se desarrolló este producto como un resultado imprevisto debido a que la población fue quien solicitó la elaboración del plan de estrategias de comunicación de forma general para aplicarlo a las comunidades que representan, y como un instrumento esencial para mejorar las relaciones interpersonales, por lo que se elaboró el Plan de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales, organizaciones comunitarias y habitantes de las comunidades.

## **Objetivo General**

Formular estrategias de comunicación entre organizaciones comunitarias y habitantes de las comunidades de la 26 calle a la 35 calle de la zona 3 ciudad capital.

## **Objetivos específicos**

Mejorar las relaciones interpersonales entre las organizaciones comunitarias (COCODES, asociaciones de vecinas y vecinos, organizaciones de madres y padres de familia) y habitantes de las comunidades.

Fortalecer la participación por medio de la comunicación.

## **Principales actividades realizadas**

Para el desarrollo del proyecto de intervención se desarrollaron diferentes actividades para el logro de los objetivos las cuales se describen a continuación:

- Se realizaron gestiones estratégicas en el lugar de práctica para el desarrollo del proyecto de intervención.
- Se realizaron coordinaciones con instituciones que apoyaron en la ejecución del proyecto de intervención, las cuales fueron realizadas con el compromiso y responsabilidad que como Trabajadora Social en la Práctica Profesional debía de realizar la misma, como también la práctica de las buenas relaciones, involucrando a la persona enlace durante el proceso, ello para que al finalizar la elaboración del plan de comunicación se dé seguimiento al mismo como parte fundamental para mejorar las relaciones interpersonales entre el comité, los padres de familia y la asociación.
- Para la elaboración de las estrategias de comunicación, se realizaron dos talleres en los cuales las personas destinatarias del proyecto plasmaron sus propuestas para mejorar las relaciones interpersonales.
- Se realizaron visitas domiciliarias para la entrega de las convocatorias de forma personalizada.

## **Metodología**

- La metodología utilizada en los procesos de la elaboración del plan de comunicación fue la metodología participativa, como estrategia para el involucramiento de las personas destinatarias del proyecto de intervención.
- Se utilizaron las técnicas de grupos, lluvia de ideas, trabajo cooperativo en donde compartían experiencias lo cual fomenta la comunicación, la confianza, el trabajo en equipo y la convivencia entre ambas personas, logrando así la motivación a la asistencia al proceso de la elaboración del plan de comunicación.

## **Estrategias**

Se han elaborado las siguientes estrategias de comunicación tanto hacia adentro de la organización como hacia afuera.

### **Fortalecimiento de asociación de padres y madres de familia**

- Implementar talleres de formación con la organización, comité o asociación, sobre temas de organización, participación y comunicación.
- Realizar reuniones periódicamente para informar de las acciones de la organización.
- Revisar el plan de comunicación de forma colectiva y evaluar junto a la comisión de seguimiento del plan.
- Renovar la junta directiva de la organización, cuando la asamblea general este de acuerdo.

### **Promover la participación activa de las y los habitantes de las comunidades**

- Realización de actividades para promover la participación de la juventud. Pueden ser actividades deportivas, artísticas o educativas.
- Realización de actividades con adultas y adultos de la comunidad.
- Pueden ser capacitaciones técnicas o formación de los derechos humanos, derechos de la niñez y adolescencia, derechos de las mujeres, entre otros.
- Visitar a las familias para conocer las necesidades.

**Informar constantemente a la comunidad de las acciones que se realizan**

- Volanteos y carteles informativos.
- Reuniones periódicas para dar informes a la comunidad.

**Impulsar actividades de convivencia en la comunidad.**

- Convivencias para: Día de la Madre, Día del Padre, Día de las niñas y niños, Navidad, Año Nuevo, Aniversario de la Colonia o comunidad, entre otras.
- Proyección de películas para analizar temas.
- Realizar diferentes eventos para recaudar fondos.

Todo ello reúne los esfuerzos de las personas destinatarias del proyecto de intervención, para mejorar las relaciones interpersonal entre las organizaciones comunitarias (COCODES, asociaciones de vecinos y vecinas, organizaciones de madres y padres de familia) y habitantes de las comunidades.

## Anexo 5

### Cartera de proyectos

A continuación se presenta una cartera de fichas técnicas de los proyectos que fueron identificados durante la elaboración del análisis estratégico, los cuales no fue posible dar solución durante la ejecución del proyecto de intervención “Construcción de espacios de comunicación entre –SERFACO- y sus beneficiarios de la Asociación Camino Seguro”.

#### Ficha Técnica del proyecto

<b>Nombre del proyecto</b>	Diseño de una agenda de reuniones que tome en cuenta a la junta directiva de padres de familia de la asociación y la representación de los diferentes líderes comunitarios de las comunidades que atiende la asociación.
<b>Breve descripción del proyecto</b>	Debido a que hay varias instituciones que apoyan de diferente forma a las comunidades que atiende la asociación, es necesario diseñar una agenda para que las actividades no se crucen y los comunitarios puedan asistir a lo que se les convoque.
<b>Objetivo general</b>	Mejorar la comunicación entre junta directiva de padres de familia la asociación y líderes comunitarios.
<b>Objetivos específicos</b>	Elaborar una agenda de trabajo en conjunto con la junta directiva de padres de familia y la asociación. Aprobar la agenda por la asociación.
<b>Institución responsable</b>	Asociación Camino Seguro, 6ta. Avenida 11-95 zona 7 colonia Landívar, en la ciudad capital de Guatemala.
<b>Población beneficiaria</b>	Asociación Camino Seguro, Junta directiva de padres de familia y líderes comunitarios.
<b>Periodo de la ejecución</b>	De junio a septiembre 2014
<b>Costo del proyecto</b>	<b>53,105.00</b>

### Ficha técnica del proyecto

<b>Nombre del proyecto</b>	Diseño de políticas institucionales que aumenten la oportunidad a familias nuevas para formar parte de la asociación.
<b>Breve descripción del proyecto</b>	Debido al tipo de población que habita en los alrededores de la asociación se hace necesario revisar el reglamento existente, que permite el ingreso de niños a la asociación, y diseñar políticas institucionales de acuerdo a la población, y brindar oportunidades a más niños necesitados que habitan en los alrededores de la asociación.
<b>Objetivo general</b>	Elaborar políticas institucionales que aumente la oportunidad a familias nuevas para formar parte de la asociación.
<b>Objetivo específicos</b>	Elaborar un plan de acción, para el establecimiento de políticas institucionales que aumenten la oportunidad a familias nuevas para formar parte de la asociación.  Aprobar las políticas institucionales por medio de la asociación.
<b>Institución responsable</b>	Asociación Camino Seguro, 6ta. Avenida 11-95 zona 7 colonia Landívar, en la ciudad capital de Guatemala.
<b>Población beneficiaria</b>	Familias nuevas que habitan alrededor de la asociación.
<b>Periodo de la ejecución</b>	Del mes de julio a octubre del 2014.
<b>Costo del proyecto</b>	<b>68,345.00</b>

### Ficha técnica del proyecto

<b>Nombre del proyecto</b>	Formulación de acciones estratégicas para dar a conocer los beneficios que brinda la institución.
<b>Breve descripción del proyecto</b>	Debido al desconocimiento de los beneficios que presta la asociación se hace necesario formular estrategias de promoción para dar a conocer los mismos.
<b>Objetivo general</b>	Informar de los beneficios que brinda la asociación.
<b>Objetivos específicos</b>	Elaborar un plan de acciones para dar a conocer los beneficios que brinda la asociación.  Elaborar dos mantas vinílicas de promoción de los beneficios que brinda la asociación.
<b>Institución responsable</b>	Asociación Camino Seguro, 6ta. Avenida 11-95 zona 7 colonia Landívar, en la ciudad capital de Guatemala.
<b>Población beneficiaria</b>	Comunidades que se encuentran en los alrededores de la asociación.
<b>Periodo de la ejecución</b>	Del mes de agosto a diciembre del 2014
<b>Costo del proyecto</b>	<b>48,950.00</b>

### Ficha técnica del proyecto

<b>Nombre del proyecto</b>	Elaboración de un plan de formación de liderazgo comunitario.
<b>Breve descripción del proyecto</b>	Es necesaria la elaboración del proyecto, debido a que permitirá el fortalecimiento del capital humano, y ello contribuirá al fortalecimiento del buen liderazgo promoviendo así la participación.
<b>Objetivo general</b>	Contribuir al fortalecimiento del capital humano por medio de la formación académica.
<b>Objetivo específico</b>	Elaborar un plan para la formación de liderazgo.  Capacitar a las personas destinatarias en temas del liderazgo.
<b>Institución responsable</b>	Asociación Camino Seguro, 6ta. Avenida 11-95 zona 7 colonia Landívar, en la ciudad capital de Guatemala.
<b>Población beneficiaria</b>	Integrantes de Servicios Familiares y Comunitarios, SERFACO, Junta Directiva de padres familia, y padres de familia.
<b>Periodo de la ejecución</b>	Del mes de febrero a mayo del 2015.
<b>Costo del proyecto</b>	<b>88,000.00</b>

### Ficha técnica del proyecto

<b>Nombre del proyecto</b>	Elaboración de estrategias que fomenten la participación comunitaria.
<b>Breve descripción del proyecto</b>	La elaboración de estrategias para fomentar la participación comunitaria es necesaria para involucrar a las personas y así en conjunto puedan tomar decisiones para mejoras del bien común.
<b>Objetivo general</b>	Fomentar la participación de los padres de familia para que se involucren en las actividades que realiza la asociación.
<b>Objetivos específicos</b>	Elaborar un plan de acciones estratégicas para la inclusión de padres de familia en actividades que realiza la asociación.  Mejorar la participación comunitaria.
<b>Institución responsable</b>	Asociación Camino Seguro, 6ta. Avenida 11-95 zona 7 colonia Landívar, en la ciudad capital de Guatemala.
<b>Población beneficiaria</b>	Padres de familia, niños, niñas y adolescentes de la asociación.
<b>Periodo de la ejecución</b>	De junio a noviembre del 2015.
<b>Costo del proyecto</b>	<b>77,450.00</b>

## Anexo 6

### Ficha de datos de los líderes comunitarios de los asentamientos ubicados de la 26 calle a la 35 calle de la zona 3 de la ciudad de Guatemala.

Esta ficha contiene datos de los líderes que representan a las diferentes comunidades que están alrededor de la Asociación Camino Seguro.

No.	Nombre	teléfono	dirección	Lugar que ocupa dentro del comité y nombre de la comunidad.
1	Alicia Cu Caal	58286818	34 calle 11-05 zona 3 colonia Aguilar II	Asentamiento Aguilar II Presidenta
2	Aura Guzmán	55794201	36 calle Aguilar I zona 3	Asentamiento Aguilar I Presidenta
3	Blanca Top	50352618	6ta.av 13-63 zona 7 Colonia Landívar.	Asociación Camino Seguro Vicepresidenta de la junta directiva de padres.
4	Cruz Hernández	53673903	26 calle 6-40 zona 3	Asentamiento Oralia Presidente
5	Dora Elizabeth Cárcamo	43835266	29 calla 8ta. av. Final interior zona 3 Colonia Manuel Colom Argueta	Asentamiento Manuel Colom Argueta Tesorera
6	Ericka Paredes	58450009	12 calle 4-21 zona 7 Colonia Landívar.	Asociación Camino Seguro Presidenta de la junta directiva de padres.
7	Gloria Guzmán	24407633	37 calle 9-71 zona 3	Asentamiento Aguilar III Presidenta
8	Irlanda Carina López	49125261	La Cohetería zona 3	Asentamiento La Cohetería Presidenta
9	Irma Tocay	58297938	Colonia la Libertad	Asentamiento la Libertad vicepresidenta
10	Justa Guox	46782928	La Libertad	Asociación Camino Seguro Vocal I
11	María del Rosario Valdez	51722806	29 calle final Manuel Colom Argueta 8ta. Av. Interior zona 3	Asentamiento Manuel Colom Argueta Vocal I
12	Marvin Estuardo Rivera	43991025	6ta. Calle "A" 10-15 zona 7 Quinta Samayoa	Asociación Camino Seguro Secretario
13	Claudia Díaz	50374899	31 calle final zona 3.	Asentamiento el Recuerdo. Presidenta

**Ficha de datos de los líderes comunitarios de los asentamientos ubicados de la 26 calle a la 35 calle de la zona 3 de la ciudad de Guatemala.**

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>teléfono</b>	<b>Dirección</b>	<b>Lugar que ocupa dentro del comité y nombre de la comunidad.</b>
14	Iltar González	56510817	31 calle final zona 3.	Asentamiento 14 de Octubre Presidente
15	Rosa Cortes	44355672	Lote 13, La Paz zona 3.	Asentamiento la Paz zona 3 Presidenta
16	Julio Díaz	50940522	Asentamiento Nuevo Amanecer, 1era. Avenida.	Asentamiento Nuevo Amanecer Presidente.
17	Olga Suy	52225499	Asentamiento San Juan, zona 3	Asentamiento San Juan Presidenta
18	Luis Vásquez	48967782	29 calle zona 3	Asentamiento 21 de julio Presidente
19	Vidal Tzinay	43442855	Anexo Manuel Colom Argueta, 30 calle final.	Asentamiento Anexo Manuel Colom Argueta Presidente
20	Yesica Juárez	55495717	Lote 295 sector 3 Manuel Colom Argueta	Asentamiento Manuel Colom Argueta Secretaria
21	Viviana Araceli Santiago	30529707	Nuevo amanecer 1. 27 calle zona 3.	Asentamiento Nuevo Amanecer 1 Secretaria
22	Zully Yesenia López Gómez	51396672	7ma. Avenida lote 1 Asentamiento Nueva Concepción zona 3	Asentamiento Nueva Concepción zona 3 Vicepresidenta.
23	Graciela Flores	55170676	4ta. Avenida 10-80, zona 3 Anexo Nuevo Amanecer	Asentamiento Anexo Nuevo Amanecer Presidenta.