

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previa a la obtención del título de:
PSICÓLOGA**

**TEMA:
SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE FORTALECIMIENTO DE LA
COMUNICACIÓN EN FAMILIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, QUE ASISTEN AL CENTRO INTEGRAL DE
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (CENIT) DURANTE EL PERIODO ABRIL-JULIO DEL
2021.**

**AUTORA:
INGRID ELIZABETH CASTRO VALERIANO**


**TUTORA:
CATYA XIMENA TORRES CORDERO**

Quito, febrero 2022

Cesión de derechos de autor

Yo Ingrid Elizabeth Castro Valeriano con documento de identificación N° 1314260967 manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación titulado **“Sistematización del proceso de fortalecimiento de la comunicación en familias de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) durante el periodo abril-julio del 2021”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de Psicóloga en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Ingrid Elizabeth Castro Valeriano

C.I. 1314260967

Quito, febrero 2022

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de intervención con el tema **“Sistematización del proceso de fortalecimiento de la comunicación en familias de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) durante el periodo abril-julio del 2021”** realizado por Ingrid Elizabeth Castro Valeriano, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerado como trabajo final de titulación.

Quito, febrero 2022



Catya Ximena Torres Cordero

1712628625

Carta de autorización



*Congregación de Nuestra Señora de la
Caridad del Buen Pastor
Centro Villa María – CENIT Norte*

Quito, 08 de abril 2021

Señor Magister
Gino Grondona
Director de la Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana.
Presente.-

De mis consideraciones

Por medio de la presente informo a usted que la Srta. Ingrid Elizabeth Castro Valeriano con C.I. 1314260967 estudiante de la Carrera de Psicología se encuentra realizando su proyecto en la Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor en la obra del Centro de Capacitación Villa María.

Se autorizan a realizar el proyecto con el tema: SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN FAMILIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, QUE ASISTEN AL CENTRO INTEGRAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (CENIT) DURANTE EL PERIODO ABRIL-JULIO DEL 2021, y a utilizar la información obtenida para la realización y publicación de su trabajo de titulación.

De antemano se les agradece por su servicio a favor de los más necesitados.

Atentamente



R.B.V.

Hna. Luz María Navarrete Haro
Coordinadora del Centro Villa María



Dedicatoria

A Dios, la Vida y el Universo.

Por darme la oportunidad de adquirir esta experiencia que ha permitido transformar mi ser.

A mí madre Clemencia.

Por ser mi inspiración y motor principal en la vida. Quien, desde que inició esta aventura, creyó profundamente en mí, y me brindó su amor y apoyo incondicional.

A mí padre Pedro.

A mis hermanas Roxana, Grace, Virginia.

A mis hermanos Jhon, Kleber, Winstong.

A mi compañero de vida Erasmo.

Por su cariño, consejos, comprensión, sacrificios y paciencia durante este proceso.

Ingrid Castro Valeriano

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana, por abrirme sus puertas de conocimiento a través de maestros que transformaron mi forma de ver la vida, y que, en gran parte, contribuyeron en mi construcción como profesional en el área de la salud mental.

A mí, por toda la adaptación física y psicológica durante todo este tiempo. Pues la decisión de comprometerme con amor y pasión al servicio de la humanidad desde la salud mental, implicó una serie de incontables desafíos, entre ellos, iniciar la carrera con un terremoto, incalculables dudas existenciales y terminarla en medio de una pandemia (con pérdidas irreparables).

A mi familia, por todo lo posible e imposible que me brindaron, desde que inicié este reto.

A mi compañero de vida, y su familia por su apoyo durante ese camino.

A mis amigos Marcos, Camila, Jairo, Josselyn, por sus dosis de vitalidad en los momentos exactos.

Al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) por permitirme realizar las prácticas preprofesionales, y consentir la ejecución de este proyecto. Así mismo, a cada una de las familias que participaron en los talleres, pues me llevo tantos aprendizajes para mi vida personal y profesional de extraordinarios seres humanos.

A todas las personas que no he mencionado de forma directa en este escrito, y que formaron parte de esta experiencia de crecimiento humano.

A todos ustedes INFINITAS GRACIAS, GRACIAS POR SU TIEMPO, GRACIAS POR COINCIDIR.

Índice

| | |
|--|--------------|
| Resumen..... | |
| Abstract | |
| Introducción | 1 |
| Primera parte | 2 |
| 1. Datos informativos del proyecto | 2 |
| 1.1 Nombre del proyecto | 2 |
| 1.2 Nombre de la institución..... | 2 |
| 1.3 Tema que aborda la experiencia. | 2 |
| 1.4. Localización..... | 7 |
| 2. Objetivo de la sistematización | 8 |
| 3. Eje de la sistematización | 9 |
| 3.1 Los trastornos de los axiomas de la comunicación humana..... | 9 |
| 3.1.1 La imposibilidad de no comunicar..... | 9 |
| 3.1.2 La puntuación de la secuencia de hechos:..... | 10 |
| 4. Objeto de la sistematización..... | 10 |
| 5. Metodología de la sistematización | 11 |
| 6. Preguntas clave..... | 12 |
| 6.1 Preguntas iniciales. | 12 |
| 6.2 Preguntas interpretativas. | 12 |
| 6.3 Preguntas de cierre..... | 12 |
| 7. Organización y procesamiento de la información..... | 12 |
| 8. Análisis de la información | 19 |
| Segunda Parte..... | 20 |
| 1. Justificación..... | 20 |
| 2. Caracterización de los beneficiarios..... | 20 |
| 2.1 Beneficiarios directos | 21 |

| | | |
|-----|--|----|
| 2.2 | Beneficiarios indirectos | 25 |
| 3. | Interpretación | 26 |
| 4. | Principales logros del aprendizaje | 44 |
| 4.1 | Lecciones aprendidas | 44 |
| 4.2 | Productos que generó el proyecto de intervención | 45 |
| 4.3 | Objetivos Logrados..... | 45 |
| 4.4 | Factores de riesgo identificados en la experiencia | 47 |
| 4.5 | Impacto que tienen los elementos innovadores en la experiencia | 48 |
| 4.6 | Impacto de los elementos innovadores para el grupo población con el que se trabajó..... | 48 |
| 4.7 | Impacto a nivel de la salud mental | 49 |
| 5. | Conclusiones y recomendaciones | 49 |
| 6. | Referencias | 51 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1.</i> Matriz de relatos de los padres de familia en los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia” en torno al axioma 1 de la comunicación humana. | 14 |
| <i>Tabla 2.</i> Matriz de relatos de los padres de familia en los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia” en torno al axioma 3 de la comunicación humana. | 17 |
| <i>Tabla 3.</i> Cambios evidenciados en las familias, antes y después de la intervención de los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia”..... | 40 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Ubicación geográfica del Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT): Avenida 10 de Agosto y Mañosca, Quito, Ecuador..... | 7 |
| Figura 2. Ubicación geográfica del Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT): Calles Cristóbal Gangotena y A. Villa María, en Pomasqui, Quito Ecuador. | 8 |
| Figura 3. Rango de edad de los participantes..... | 21 |
| Figura 4. Diferenciación sexual de los participantes | 21 |
| Figura 5. Nacionalidad de los participantes | 22 |
| Figura 6. Sector de la Ciudad de Quito donde se domicilian los participantes..... | 22 |
| Figura 7. Estado Civil de los participantes..... | 22 |
| Figura 8. Número de hijos que posee cada participante..... | 23 |
| Figura 9. Edades de los hijos de los participantes..... | 23 |
| Figura 10. Nivel de estudios que poseen los participantes..... | 24 |
| Figura 11. Situación laboral que poseen los participantes | 24 |
| Figura 12. Ingresos mensuales del núcleo familiar | 25 |
| Figura 13. Evaluación de contenido y metodología del taller#1 ¿Qué es comunicar? y ¿Qué es informar?..... | 27 |
| Figura 14. Evaluación de contenido y metodología del taller#2 ¿Qué es la comunicación humana? La importancia de la comunicación humana. | 28 |
| Figura 15. Evaluación de contenido y metodología del taller#3 Axioma de la comunicación humana, “Es imposible no comunicarse”..... | 31 |
| Figura 16. Evaluación de contenido y metodología del taller#4 Axioma de la comunicación humana “Puntuación de la secuencia en los hechos”. | 33 |
| Figura 17. Dentro de mi hogar se toman decisiones para las cosas importantes de la familia..... | 34 |
| Figura 18. Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana..... | 34 |
| Figura 19. ¿Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa? | 34 |
| Figura 20. ¿Podemos conversar de diversos temas sin temor? | 35 |

| | |
|---|----|
| Figura 21. Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar | 35 |
| Figura 22. ¿Cómo considera la comunicación dentro de su núcleo familiar?..... | 35 |
| Figura 23. ¿Cómo considera que era la comunicación dentro de su familia antes de asistir a los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia”? | 36 |
| Figura 24. ¿Cree que después de recibir los talleres “¿Fortaleciendo la comunicación en mi familia”, mejoró la comunicación dentro de su familia? ¿por qué? | 37 |
| Figura 25. ¿Qué cambios cree que surgieron en su familia, después de los talleres recibidos?..... | 37 |
| Figura 26. Actualmente ¿Cómo es la comunicación en su familia? | 38 |
| Figura 27. Percepción general de los talleres “fortaleciendo la comunicación en mi familia”..... | 38 |

Resumen

La presente sistematización refleja el trabajo realizado de forma grupal con los padres y madres de familias a través de un proceso de psicoeducación virtual para la comprensión de los axiomas de la comunicación tomados de *La Teoría de la Comunicación Humana* propuesta por Paul Watzlawick (1985).

El proceso de fortalecer la comunicación de las familias de niños, niñas y adolescentes que asisten al Centro Integral de la Niñez y la Adolescencia (CENIT) durante los meses de abril-julio 2021, inició con un diagnóstico que permitió identificar déficits en las familias en términos de comunicación y concluyó con una serie de aprendizajes tanto para los beneficiarios directos e indirectos como para la persona ejecutora de este proyecto.

Palabras claves: axiomas de la comunicación, psicoeducación virtual, familias, fortalecimiento familiar.

Abstract

The present systematization reflects the work carried out in a group with the parents of families through a process of virtual psychoeducation for the understanding of the axioms of communication taken from the Theory of Human Communication proposed by Paul Watzlawick (1985).

The process of strengthening the communication of families of children and adolescents attending the Comprehensive Centre for Children and Adolescents (CENIT) during the months of April-July 2021, began with a diagnosis that allowed identifying deficits in families in terms of communication and concluded with a series of learnings for both direct and indirect beneficiaries and the person executing this project.

Keywords: communication axioms, virtual psychoeducation, families, family strengthening.

Introducción

El presente documento tiene como objetivo recuperar la experiencia del proceso de fortalecimiento de comunicación en las diversas familias que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT), en donde todas las actividades realizadas fueron a través de medios virtuales, debido al confinamiento por la pandemia del COVID-19.

Dichas actividades se iniciaron con un proceso de diagnóstico, el mismo que permitió identificar déficits en lo que respecta al manejo de la comunicación familiar.

Por consiguiente, surge la necesidad de realizar un proyecto de intervención en donde a partir de una serie de talleres psicoeducativos se buscó fortalecer la comunicación dentro de los hogares.

La sistematización se compone en un primer momento de una explicación de los datos informativos del proyecto, así como del contexto institucional, además de detallar los diversos objetivos a ser alcanzados y la literatura desde donde se trabajó y analizó el proyecto.

Se explica la metodología empleada, las preguntas claves relativas al desarrollo de la intervención, organización, procesamiento y análisis de la información.

La segunda parte comprende la justificación del proyecto, es decir, los motivos que impulsaron a realizar el presente documento y la elección de la sistematización. Además, se detallan la caracterización de los beneficiarios directos e indirectos. Posteriormente, se extraen los relatos de los padres y madres de familia para elaborar una interpretación de la información recopilada, tomando como eje central la interacción entre los diversos miembros de la familia a partir de la comprensión de los conceptos y axiomas fundamentales de la comunicación humana para generar aprendizaje a partir de esta experiencia, que se exponen al final de este trabajo.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

1.1 Nombre del proyecto

Sistematización del proceso de fortalecimiento de la comunicación en familias de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) durante el periodo abril-julio del 2021.

1.2 Nombre de la institución.

El proyecto se realizó en el Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) de la Ciudad de Quito.

1.3 Tema que aborda la experiencia.

La experiencia se realizó en función de la posibilidad de fortalecer la comunicación a nivel familiar, puesto que muchas de las dificultades que existen dentro del sistema familiar surgen de una comunicación inadecuada. Es por ello que la base de este proyecto de intervención es la Teoría de la Comunicación Humana planteada por Paul Watzlawick (1985), misma que se fundamenta desde un enfoque sistémico donde considera que cada miembro de la familia interactúa e influye entre sí. Como resultado, “todo cambio en uno de los miembros repercutirá sobre todo el sistema y provocará cambios en busca de mantener el status o equilibrio que existía” (Acevedo Sierra & Vidal López, 2019, pág. 135).

Teoría de la comunicación humana

La comunicación humana desde una mirada psicológica forma parte importante en la construcción de la personalidad de todo ser humano. Puesto que “la comunicación es la base desde la cual se construyen las relaciones entre cada uno de los integrantes de la familia” (Arango et al., 2016, pág. 36), donde el proceso comunicativo se establece a partir de la interacción entre sujetos, por medio del lenguaje verbal, paraverbal y no verbal, pues desde esta teoría la comunicación es bidireccional.

Según Acevedo & Vidal (2019) desde el enfoque sistémico se plantea la imposibilidad de la existencia de una no conducta, y por tanto la imposibilidad de “no comunicarse” a pesar de que diversos autores no concuerdan con esta postura, se considera que dentro del marco interaccional la “información” cobra un valor comunicacional relevante.

Los problemas de comunicación percibidos en las familias participantes del proyecto, los podemos visualizar a partir de la “teoría de la comunicación humana” de Paul Watzlawick

(1985) quien es uno de los máximos exponentes desde el enfoque sistémico de la comunicación. En su libro *Teoría de la comunicación humana*, define a la comunicación como un “conjunto de elementos en interacción, donde toda modificación de uno de ellos afecta a las relaciones entre los otros elementos” (Marc & Picard, 1992, pág. 39), así como el énfasis que se otorga a los principios básicos del sistema. “Cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo que, con las otras un cambio en una de ellas produce un cambio en todas las demás y en el sistema total” Watzlawick et. al. (1971) (citado en Rizo García , 2011, pág. 4).

Axiomas exploratorios de la comunicación

La comunicación humana propuesta por Watzlawick, Beavin y Jackson (1985), comprende que los problemas de la comunicación residen en el hecho de que sus interlocutores no siempre tienen el mismo punto de vista de una situación particular. Es a partir de los 5 axiomas (conjunto de principios o leyes consideradas verdaderas y universales), que esta teoría se vuelve relevante. Estos son los siguientes:

1. La imposibilidad de no comunicar:

Todo comunica, todo acto que hacemos o dejemos de hacer, siempre está comunicando algo, y puede ser percibido o interpretado de forma alterada por el receptor.

Arango et al. (2016) aseguran que este axioma interpreta todo comportamiento y/o conducta como un mensaje comunicacional que podría ser dilucidado y dotado de sentido y significado por algún miembro del sistema (p.41) es decir, todo tipo de comportamiento de un integrante de la familia tiene un valor de mensaje distinto para los demás.

2. Niveles de contenido y relaciones de la comunicación:

El mensaje que se transmite será interpretado en función de la relación mantenida con el emisor.

3. La puntuación de la secuencia de hechos:

Toda interacción se da de manera bidireccional.

4. Comunicación digital y analógica:

El lenguaje verbal, no verbal y paraverbal es valorado dentro del proceso comunicativo.

5. Interacción simétrica y complementaria:

Es necesario considerar dentro de las relaciones comunicativas que si los que interactúan tienen una relación desigual o juegan el mismo papel o posición de poder.

Concepto de familia

Definir el concepto “familia” resulta una tarea difícil, puesto que no existe una definición unívoca. Su conceptualización va depender del contexto donde se desarrolle.

Para Crespo (2011) (citado en Ayala, Ochoa, & Jacobo, 2017) la familia no es solamente un grupo de personas que conviven y comparten vínculos de sangre y apellidos, es más que una organización de individuos cooperando entre sí, donde sus miembros tienen un profundo carácter afectivo que marca una diferencia para otros tipos de grupos.

Para Oliva & Villa (2014) la familia es el grupo de dos o más personas que conviviendo o no físicamente, comparten objetivos e intereses en común desde las distintas esferas humanas: psicológica, biológico, social, cultural, espiritual, económico y legal.

La comunicación en la familia

Es sustancial el papel que desempeña la comunicación dentro del “funcionamiento y mantenimiento de un sistema familiar cuando se desarrolla con jerarquías, límites y roles claros, diálogos abiertos y proactivos que posibiliten la adaptación al cambio” (Garcés & Palacio, 2010, pág. 6).

Se conoce que la familia es el primer lugar en que un ser humano aprende a comunicarse, por el papel que desempeña en las dinámicas familiares, en la formación y desarrollo de la personalidad de cada individuo, lo que lo convierte en un pilar fundamental para la construcción de su identidad y su proceso de inclusión dentro de una sociedad.

“La comunicación constituye el proceso básico que define el modo de existencia de la familia” (Daudinot, 2012, pág. 44), puesto que dicho “proceso simbólico transaccional de crear dentro del sistema familiar, significados para eventos, cosas y situaciones verbales y no verbales, percepciones y cogniciones de los miembros del entorno familiar” (Carcasi, 2018, pág. 27) brinda un sentimiento de pertenencia, protección, afecto, cuidado y seguridad.

Por tanto, uno de “los papeles primordiales de los miembros de las familias es comunicar, comunicarse, relacionarse, expresarse, hablarse y escucharse, así como ser responsables de

que todos alcancen una capacidad para conservar activas las relaciones entre ellos y ellas” (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019).

Los cambios de la familia a partir de la comunicación

Según Watzlawick et al., (1985) (citado en Puello, et al., 2014, pág. 230) la comunicación se vuelve importante porque su significado aparece dentro de un contexto y el estudio de las relaciones de las personas en ese contexto particular, juega un papel simbólico (mensaje, información), donde es percibida y cobra sentido y significado.

Los cambios percibidos en la familia a partir de la comunicación entre padres con hijos o hijas, o entre el padre y la madre permiten a sus miembros sentirse más cómodos con sí mismos y con los demás.

“En el ámbito familiar la comunicación entre los miembros no puede analizarse de modo puntual y aislado, ya que las interacciones entre sus miembros son continuas y recurrentes, permitiendo estilos e interacciones estables” (Daudinot, 2012, pág. 45).

Es decir, en gran medida la forma en que se relacionen y comuniquen los seres humanos a lo largo de su crecimiento, estará determinada por la manera en que aprendieron a comunicarse dentro su familia de origen, por tanto, si esta forma de comunicar es asertiva, la familia tiende a la funcionalidad, pero por el contrario si se instalan estilos poco adaptativos la familia tiende al caos.

Se debe entender que los problemas familiares, no son una mala funcionalidad en la relación de los miembros, puesto que la familia funcional no se define por la ausencia de conflicto, sino en cómo se los maneja para no interferir con el bienestar de cada individuo (que podría ser manejado por una familia disfuncional). Por tanto, para Watzlawick (1985) en la familia todo comportamiento es comunicación circular, porque esta se ve influida sobre los demás y esta a su vez es influidos por otros.

¿Qué es el fortalecimiento y cómo se fortalece esa comunicación en la familia?

Una buena comunicación entre cada uno de los miembros de la familia, reduce sentimientos de inseguridad y aislamiento y contribuye a fortalecer y favorecer a una dinámica familiar más adaptativa, pues según Hernández et al., (2017) al sentir un nivel aceptable de satisfacción familiar, inducirá a los miembros del núcleo familiar a intercambiar emociones, sentimientos para desarrollar patrones apropiados de relaciones cooperativas, así como validar y robustecer la imagen mutua de cada miembro (pág 342).

La comunicación se fortalece promoviendo el dialogo y la reflexión entre cada uno de los miembros de la familia acerca de las practicas comunicacionales dentro del hogar, por tanto un “buen trato familiar constituye el mejor ambiente para que niñas y niños vivan su propio mundo con la seguridad de que no acontecerá nada que rompa su integridad” (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019, pág. 31).

Si bien es cierto que en “el mundo de la familia, sus alegrías y tristezas, su amabilidad o violencia construye a cada niño y a cada niña” (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019, pág. 32), pero cuando en la forma de comunicación en la familia se emplea un lenguaje no violento, de forma asertiva, fomentando los buenos valores, estas expresiones permite que se fortalezca el autoestima de los niños en su construcción, así como de los demás integrantes además de enriquecer la convivencia tanto interna como externa.

Dentro de las estrategias que pueden contribuir al fortalecimiento de la comunicación familiar algunos autores proponen:

Para la UNICEF (2003) “es fundamental que todos los miembros de una familia puedan expresar sus necesidades, emociones y expectativas sin temor a ser rechazado o no ser considerados por los demás. Al hacer estas necesidades explícitas, se establecen relaciones más claras y eficientes” (Gómez & Zamudio, 2018, pág. 20) (Crespo , 2011, pág. 95).

Que los padres de familia reconozcan su propia realidad en cuanto a comunicación, la que viven cotidianamente (sin y con conflictos) y con esos elementos estructuren y construyan una comprensión del valor y actualidad de la comunicación y su papel indispensable para el desarrollo de sus familias (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019, pág. 33).

Que madres y padres de familia se dispongan emocionalmente a revisar sus roles parentales, sus costumbres y prácticas, a transformar sus prácticas en beneficio de la convivencia armónica de familia, con base a sus propias propuestas, algunas de ellas, consensuadas con sus mismos hijos e hijas indispensable para el desarrollo de sus familias (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019, pág. 33).

Para Crespo (2011) el diálogo dentro de la familia permite el desarrollo de habilidades asertivas, hacer uso adecuado de los espacios y tiempos en la comunicación, reconocer las emociones del otro (empatizar), permite a los integrantes expresarse con autenticidad incluyendo la capacidad para reconocer los errores y enmendarlos (págs. 95-96).

La prescripción de la tarea para lograr el efecto terapéutico.

Las tareas para la casa dentro de la terapia sistémica consisten en “actividades o cambios específicos que se deben realizar fuera de la sala de terapia después de la sesión” (Feixas, 2012, pág. 2), “pueden ser más cognitivas o más conductuales y también tener un fuerte contenido emocional; pueden ser individuales o incluir a varias personas; directas, indirectas o paradójicas” (Beyebach & Herrero de Vega, 2010, pág. 10).

La función principal de dichas tareas es alterar o modificar levemente la pauta interaccional que puede formar parte del problema, esperando resultados favorables ya sea que se realicen de forma puntual o periódica por uno a varios de los integrantes de la familia.

1.4. Localización.

Este proyecto se llevó a cabo durante los meses de abril a julio del 2021, en el Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) de la Ciudad de Quito, el mismo que tiene dos sedes en la ciudad de Quito, una ubicada en la Avenida 10 de agosto y Mañosca, y la otra en Pomasqui entre las calles Cristóbal Gangotena y A. Villa María.



Figura 2. *Ubicación geográfica del Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT): Calles Cristóbal Gangotena y A. Villa María, en Pomasqui, Quito Ecuador.*

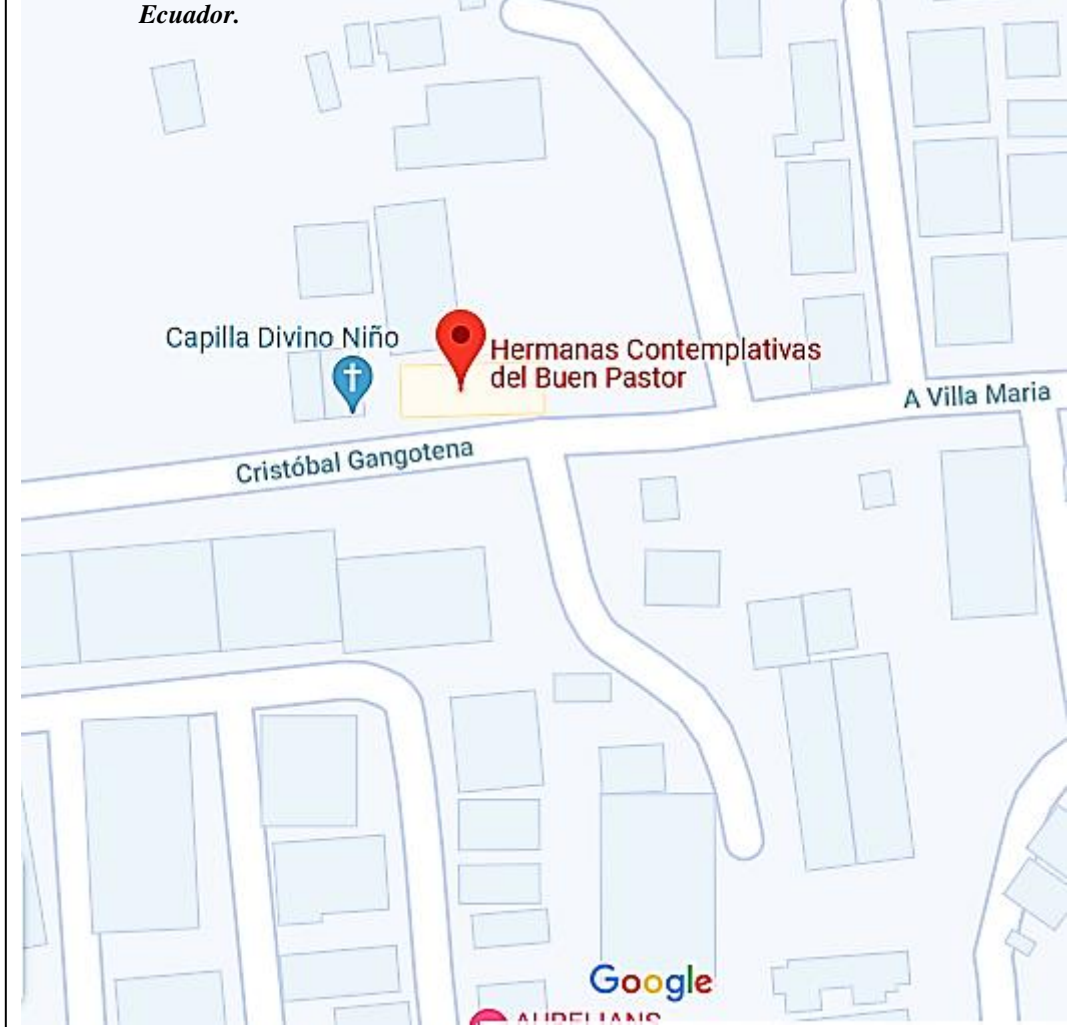


Figura 2: Tomado de <https://goo.gl/maps/mSuQLuhQcuLSmkpG7>

2. Objetivo de la sistematización

Extraer los aprendizajes mediante el proceso de fortalecimiento de la comunicación a partir de los talleres psicoeducativos llevado a cabo con los padres de familia de niños, niñas y adolescentes que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) de la Ciudad de Quito, a partir de la Teoría de la Comunicación Humana planteada por Paul Watzlawick (1985), misma que se basa en un enfoque sistémico, durante los meses de abril a julio del 2021.

3. Eje de la sistematización

La sistematización tiene como eje principal el análisis de la información recabada por parte de los participantes (padres y madres de familia), durante el proceso de aplicación de los talleres grupales, realizados desde abril hasta julio de 2021. Mismos que tenían por objetivo fortalecer la comunicación en las familias que asistían a CENIT.

Los padres de familias participantes manifestaron tener dificultades en la comunicación dentro de sus hogares, las mismas que se analizaran a continuación a partir de los siguientes elementos:

3.1 Los trastornos de los axiomas de la comunicación humana

Watzlawick et al., (1985) expone que detrás de cada axioma de la comunicación humana existe una patología.

3.1.1 La imposibilidad de no comunicar.

Según los autores antes mencionados, los trastornos vinculados a este axioma de la comunicación son:

- **Rechazo de la comunicación:** “Cuando un sujeto hace sentir al otro que no tiene interés de conversar, lo cual proporciona un silencio descortés e incómodo”
Watzlawick P., (1985) (citado en Villarreal, 2020, pág. 7), es decir la comunicación no se acepta.
En cuanto al diagnóstico del proyecto se refleja en que los padres de familia mencionaron que la comunicación en sus hogares no era tan buena, en diversas ocasiones.
- **Aceptación de la comunicación:** responder adecuadamente ante la otra persona que quiere comunicarse.
- **Descalificación de la Comunicación:** “puede comunicarse de modo tal que su propia comunicación o la del otro quedan invalidadas” (Watzlawick et. al., 1985, pág. 76). Es una forma de desanimar a la persona que quiere comunicar sin necesidad de usar el rechazo. Y esta puede ser “cambiar el tema”, o ante una pregunta, responder con otra pregunta.

Este se evidencia en los casos que los padres mencionaban que sus hijos les pedían permiso para salir a jugar con los amigos, y ellos en respuesta decía que, si ya habían arreglado su cuarto, o si ya habían terminado sus tareas escolares.

- **El síntoma como comunicación:** respuesta en la cual la persona a la que le están preguntando no acepta, no rechaza, ni descalifica, simplemente pone un síntoma como comunicación. Su respuesta es un síntoma de cualquier malestar. Ejemplo: tengo un dolor de cabeza en este momento, o puede fingir que está sordo, o que no ve bien, etc. Los padres refieren que en los momentos que discutieron o que en algún momento se desmayan. O no quiero conversar en este momento porque me duele la cabeza.

3.1.2 La puntuación de la secuencia de hechos:

Toda interacción se da de manera bidireccional.

- **Las Discrepancias:** “aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe” (Watzlawick et. al., 1985, pág. 93). Es decir, existe una tendencia a puntuar la comunicación desde un punto muy personal, desde el contexto ideológico con la información que uno tenga.
- **Causa y efecto:** Existe una tendencia a pensar que “el problema pasa en una situación lineal causa-efecto y no en una serie de eventos que ocurren de forma circular donde no se conoce exactamente dónde empieza, porque diversas situaciones van generando el conflicto” (Ponce, 2020, pág. 49). En la comunicación se forman círculos viciosos que solo tienen la posibilidad de romperse una vez que los comunicantes estén en condiciones para meta comunicarse (pedirle al otro que te explique lo que acabas de comunicar). Es una suerte las percepciones que cada uno tiene, por ejemplo, la percepción de la madre o del padre de lo que dice el hijo, o la percepción de los niños de lo que dicen los padres.
- **Profecía autocumplidora:** Watzlawick (1985) asegura que. “Por ejemplo, una persona que parte de la premisa “nadie me quiere”, se comporta de manera desconfiada, defensiva o agresiva (...) y es probable que los otros reaccionen con desagrado (...)” (citado en Villarreal, 2020, pág. 9).

4. Objeto de la sistematización

El presente documento pretende sistematizar, todo el proceso antes, durante y después del proyecto, es decir los 6 talleres grupales con los padres de familias, durante los meses de abril a julio 2021, que se dieron con una media de 10 personas por taller. Donde cada taller se realizó a través medios electrónicos (celulares, tabletas, computadores de escritorio,

portátiles) y por la plataforma virtual ZOOM, la aplicación de mensajería instantánea “WhatsApp” debido a la pandemia del COVID-19.

Para lo cual se toma en consideración la información obtenida en el diagnóstico, en el diseño, en la elaboración, en la ejecución y la evaluación del proyecto de intervención:

- Registro de inscripción de los padres de la familia.
- Registro de asistencia de los padres de familiar.
- Memoria de los talleres ejecutados en los meses de abril a julio del 2021.
- Registro de tareas enviadas.
- Informe de ejecución del proyecto.
- Informe de evaluación del proyecto.
- Evaluación de los talleres
- Grabación de la primera y la última sesión.
- Para la fundamentación teórica se ha tomado en consideración la Teoría de la Comunicación Humana planteada por Paul Watzlawick 1985.

5. Metodología de la sistematización

Según Bautista (2011) la sistematización se realiza a partir de una metodología de investigación documental, de orden cualitativo, es de carácter narrativo; trabaja con el testimonio de los actores que participaron en la ejecución de la misma.

La investigación de carácter exploratorio se emplea “cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Fernández , Hernández, & Baptista, 2014, pág. 91).

La investigación documental es una técnica que consiste por parte del investigador recoger información sobre libros, bibliotecas, informes de laboratorio, trabajo de campo en relación con el tema a estudiar desde un punto de un criterio general y particular (Baena, 2017, pág. 69).

Los talleres se llevaron a cabo con las partes interesadas que participaron en el proceso. Al ser la persona encargada de ejecutar los mismos me convertí en un observador de primer y de segundo orden, que según Arnorld (1998), es un tipo de observador externo, orientado a la observación de los observadores y sus respectivas visualizaciones, porque desde su posición no solo tienen la posibilidad de mirar lo que sus observadores indican y describen sino

además, capturar los patrones de diferencias con las que marcan tales observaciones y dibujar sus distinciones sobre cómo observan (pág. 31).

6. Pregunta clave

Las preguntas claves están divididas en tres categorías:

6.1 Preguntas iniciales.

- ¿Cuáles eran las demandas de la institución (CENIT)?
- ¿Cómo fue la socialización del proyecto a las familias?
- ¿Cuáles son las características que tuvieron las familias?
- ¿Cómo es comunicación en las familias antes del proceso?
- ¿De qué manera se han involucrado los beneficiarios en el proyecto?

6.2 Preguntas interpretativas.

- ¿Cómo se manejan las relaciones en el sistema familiar?
- ¿Qué rol juega la comunicación en torno a la construcción de relaciones familiares?
- ¿Qué rol juega la comunicación en relación a la construcción del conflicto en la familia?

6.3 Preguntas de cierre.

- ¿Se llegó a mejorar la comunicación en el sistema familiar?
- ¿Qué factores influyeron para el mejoramiento de la comunicación en la familia?
- ¿Cuál fue la reacción de los beneficiarios al proceso?
- ¿Qué beneficios aportaron los talleres socializados?
- ¿Cuentan las familias con estrategias para manejar adecuadamente la comunicación?
- ¿Qué cambios surgieron en el sistema familiar en relación a la comunicación?
- ¿Qué nuevas propuestas surgieron al finalizar el proyecto?

7. Organización y procesamiento de la información

Para la elaboración de este proyecto primero se realizó un diagnóstico mediante observación y encuestas, para conocer las dificultades existentes dentro del contexto, en la misma que se identificó un manejo inadecuado de la comunicación dentro de los núcleos familiares, como el problema central.

Posterior a definir la demanda, se desarrolla un cronograma de actividades que incluyen cada uno de los talleres grupales con temas específicos asociados a la comprensión e interpretación de todos los axiomas de la comunicación humana, empleando metodologías

más adecuadas para cada encuentro. Además, se elaboró un listado de recursos psicopedagógicos adaptados al entorno virtual, hasta la finalización de la intervención en julio de 2021.

Además, se elaboró un formato de evaluación que tenía como objetivo medir el nivel de conocimiento, mejoramiento y aporte de cada uno de los talleres en los participantes.

Dos meses más adelante se realiza una sesión de cierre (grupo focal) y una encuesta de satisfacción para conocer cuál había sido la experiencia de las familias posterior al cierre de los talleres.

Una vez obtenida la información, para facilitar su comprensión, se diseñó una matriz en función del análisis de los trastornos asociados en el axioma “es imposible no comunicar” y “la puntuación de la secuencia de hechos” de La Teoría de la Comunicación Humana propuesta por Paul Watzlawick, donde se extrajeron y clasificaron las frases, reflexiones y argumentos más significativos de cada uno de los participantes antes, durante y después del desarrollo de los talleres grupales.

Tabla 1.

Matriz de relatos de los padres de familia en los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia” en torno al axioma 1 de la comunicación humana.

| REGISTRO DE TALLERES | Axioma 1: Es imposible no comunicar / Trastornos asociados. | | | |
|---|--|--|---|---|
| | Rechazo de la comunicación La persona X, le puede hacer sentir a la persona Z, que no le interesa conversar. | Aceptación de la comunicación Responder adecuadamente ante la otra persona que quiere comunicarse. | Descalificación de la Comunicación La persona X puede comunicarse de modo tal que su propia comunicación o la del otro quede invalidadas. (incongruencias, cambios de temas, dar respuestas incoherentes). | El síntoma como comunicación Una persona que finge somnolencia, que finge estar borracho, o que no comprende el idioma que hablan. “No es que no quiera hablar, pero hay algo más fuerte que yo, que me lo impide hacerlo” (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1985). |
| Taller 1 / ¿Qué es comunicar? y ¿Qué es informar? Taller2/ | “Que hay varias cosas que a diario nuestros niños nos intentan explicar y a veces por tiempos o por trabajo no les prestamos atención” y | “dejar el celular de lado cuando hablamos con ellos” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021). “Cuando trato de explicar cómo me siento, en mis ciclos expresar como me siento...cuando se lo quiero | “uno dice tengo frío para que la abracen, y no entienden” (Castro Valeriano, Resgistro de Taller #1, 2021). “Es cierto a veces no nos damos cuenta de cómo nos comportamos con nuestros hijos, ya sea por el trabajo u otras actividades, “yo, creo que he fallado | “a veces le quiero decir algo, y de repente ya está dormida” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021). “cuando a mi hijo le pregunto sobre la tarea y automáticamente le duele la |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| <p>¿Qué es la comunicación humana?</p> <p>Taller 3</p> <p>Es imposible no comunicarse</p> <p>Los niveles de contenido y las relaciones de la comunicación</p> | <p>digo “estoy ocupada/o” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Cuándo se le pregunta por un problema ocurrido hace varios meses, y dicen comenzaste, y ya no se habla del tema” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021).</p> | <p>explicar a mi esposo y siento que no me lo va a entender, porque en ocasiones me dice estoy cansado, hablamos mañana” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Que debemos comunicarnos y saber escuchar también” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“A veces le digo a mi hijo que me espere un momento que estoy en un momento importante”, y el a veces espera tranquilo” (Castro Valeriano, Registro de Taller #4, 2021).</p> | <p>muchas veces porque paso ocupada” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021)</p> <p>“Creo que la mayoría del tiempo, tienen una forma de pensar en concreto, como que no soy referente a lo que digan los demás no lo van a tomar en cuenta” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“cuando no prestamos atención o escuchamos a nuestro entorno por alguna distracción o motivos” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021).</p> <p>“Cuando no hablamos para solucionar solo nos dejamos llevar por el momento de la ira y no tratamos de buscar una solución ahí la comunicación falla” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021).</p> | <p>cabeza o que le duele panza” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021).</p> |
|---|--|---|---|--|

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>Taller 4 La puntuación de la secuencia de hechos. Comunicación digital y analógica</p> <p>Taller 5 Interacción simétrica y complementaria Comunicación con los hijos</p> <p>Taller 6 Cierre y Despedida</p> | | <p>“mis hijos me han dicho en las últimas semanas, está enferma mamá, y mi respuesta ha sido uno también trata de mejorar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #4, 2021).</p> <p>“A veces le digo a mi hijo que me espere un momento que estoy en un momento importante” (Castro Valeriano, Registro de Taller #4, 2021).</p> | | |
|---|--|---|--|--|

Nota: Se detallan los relatos de los padres de familia en los talleres en torno al axioma 1 de la comunicación humana. Elaborado por: Castro Valeriano (2021).

Tabla 2.

Matriz de relatos de los padres de familia en los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia” en torno al axioma 3 de la comunicación humana.

| REGISTRO DE TALLERES | Axioma 3: La puntuación de la secuencia de hechos / Trastornos asociados. | | |
|--|---|---|--|
| | Las Discrepancias Existe una tendencia a puntuar la comunicación desde un punto muy personal, desde el contexto ideológico con la información que uno tenga. | Causa y efecto Los sistemas funcionan retroalimentándose. | Profecía autocumplidora “conducta que provoca en los demás la reacción frente a la cual esa conducta sería una reacción apropiada” Bautista K., 2018, (citado en Villarreal, 2020, pág. 9). |
| <p>Taller 1 / ¿Qué es comunicar? y ¿Qué es informar?</p> <p>Taller2/ ¿Qué es la comunicación humana?</p> <p>Taller 3 Es imposible no comunicarse</p> | <p>“los hombres son más inteligentes que las mujeres” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Las suegras caen mal” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021).</p> <p>“Las cosas son así porque yo las digo” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021). “Lo digo porque soy tu madre” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021).</p> | <p>“Las suegras caen mal, y como sé que caen mal, yo me porto a la defensiva, porque no me dejo” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021). “Yo sé que mi hija talvez tenga baja autoestima, por qué siempre pasa encerrada en el cuarto y ni siquiera cuando llega familia, quiere socializar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #3, 2021).</p> <p>“Yo ya veo esos gestos y ya tengo que hacer lo que ella dice” (Castro Valeriano, Registro de Taller #4, 2021).</p> <p>“sí, a veces con la cara decimo todo”, “cuando ya me ven coger la chancleta, ya</p> | <p>“Madre: Reconozco que mi hija es vaga, que no le gusta hacer nada.</p> <p>Hija: No hago nada porque mi mamá piensa que soy vaga, y para que hable con gana no hago nada (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021)”.</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Los niveles de contenido y las relaciones de la comunicación</p> <p>Taller 4 La puntuación de la secuencia de hechos. Comunicación digital y analógica</p> <p>Taller 5 Interacción simétrica y complementaria Comunicación con los hijos</p> <p>Taller 6 Cierre y Despedida</p> | <p>“Así me enseñó tu abuela por eso yo te enseñé así” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021).</p> | <p>saben lo que les esperan” (Castro Valeriano, Registro de Taller #4, 2021).</p> <p>“Al principio las cosas eran bonitas, había muchas flores, abrazos, atención, ahora parece que ya ni la quieren a uno, porque ya no tienen esos detalles” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021).</p> <p>“Ahora todo también todo es el celular, mi esposo le pone la contraseña, solo él sabe porque le pone contraseña” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021).</p> <p>“Cuando no miro a mi hijo por estar en el celular”, “el asume que yo no lo quiero” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> | |
|---|--|---|--|

Nota: Se detallan los relatos de los padres de familia en los talleres en torno al axioma 3 de la comunicación humana. Elaborado por: Castro Valeriano (2021).

8. Análisis de la información

Para el análisis de la información se empleó una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa).

A través del método cuantitativo, se obtuvieron los datos de la encuesta realizada inicialmente con el objetivo de conocer la situación socioeconómica y cuál era la comunicación dentro de sus hogares hasta ese momento, para su posterior análisis, interpretación y comparación de los resultados según las variables descritas en el eje de sistematización.

Además, para permitir un análisis focalizado de la población en contexto, tomando en cuenta sus puntos de vista individuales, forma de percibir y dar la lectura a su realidad mental, se emplea el método cualitativo. Para Bruner (1991) (citado en Capella, 2013) las narrativas personales son fundamentales: a) la temporalidad secuencial, en el sentido de una secuencia de acontecimientos, que más que un tiempo cronológico, se refiere a un tiempo vinculado al significado atribuido a los eventos, y, b) el punto de vista o perspectiva del narrador” (Pág. 119).

La información recabada por parte de los padres y madres de familia que participaron en los talleres “fortaleciendo la comunicación en mi familia”, ha sido recogida, tanto en las memorias de talleres y formularios de evaluación, así como de las grabaciones de 2 sesiones de trabajo. Para lo cual se ha tenido en cuenta la Teoría de los Axiomas de Paul Watzlawick que permitió una lectura alrededor de los relatos de cada padre y madre de familia, donde los axiomas que más salieron a relucir fueron “la imposibilidad de no comunicar, y la puntuación de la secuencia de los hechos”, con sus respectivos trastornos vinculados a la comunicación.

Estos datos se almacenaron en matrices que permiten distinguir un antes y un después de la comunicación en los hogares de las familias participantes.

Segunda Parte

1. Justificación

Este proyecto de intervención se planteó en función de la necesidad presentada por el Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT), donde se identificaron las diversas dificultades presentada a nivel de comunicación familiar.

A partir de esta necesidad principal se realizó esta intervención, cuya sistematización se encuentra en este proyecto.

Como sustento teórico se toma como referencia principal la teoría de Paul Watzlawick (1985) donde refiere “el mundo es tal como yo lo veo y cualquier visión diferente a la mía debe deberse a la irracionalidad o la mala voluntad” (pág. 93), es decir que cada persona va a realizar una lectura particular de los hechos desde su perspectiva individual de su realidad mental.

En la ejecución del proyecto de talleres grupales “fortaleciendo la comunicación en mi familia”, se recolectó información de los participantes, profundizando en la forma de comunicarse entre de cada uno de los miembros tanto entre conyugues como entre padres e hijos, bajo un enfoque sistémico.

En base a los resultados obtenidos a través de los talleres grupales, se buscó que cada uno de los participantes conozcan los axiomas de la comunicación humana y adquiera herramientas y estrategias comunicacionales que les permitan mejorar y fortalecer los lazos de comunicación familiar.

Se consideró muy pertinente sistematizar el proceso, ya que hay una apertura para dar orden y clasificación a cada uno de los resultados para que los futuros interesados por el tema de la comunicación humana, tengan una fuente de información para futuras intervenciones y/o investigaciones.

2. Caracterización de los beneficiarios

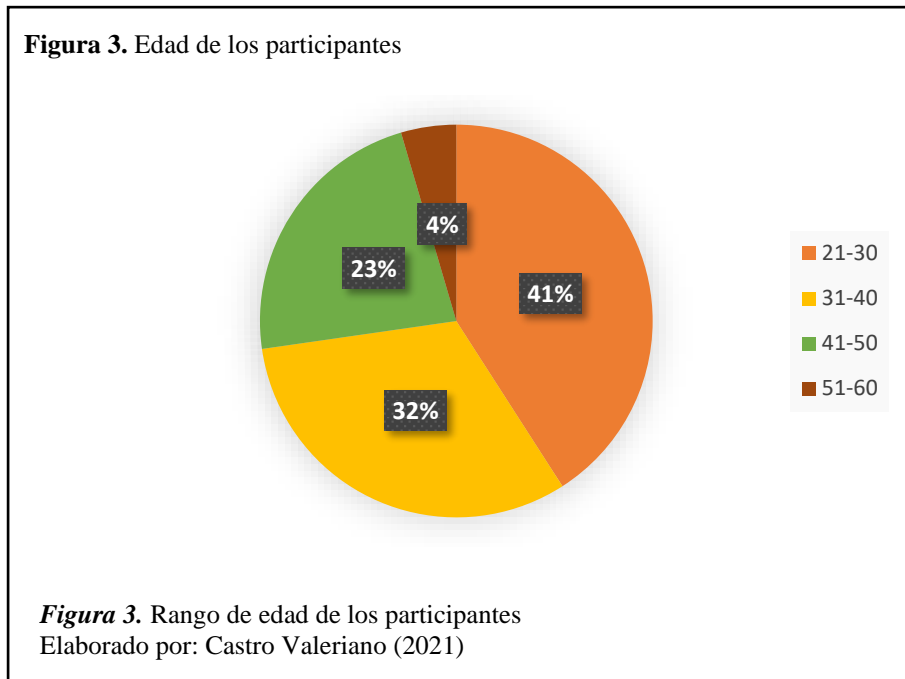
Este proyecto está dirigido a padres de niños, niñas y adolescentes y sus familias, que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT), que buscan fortalecer la comunicación entre cada uno de sus integrantes.

2.1 Beneficiarios directos

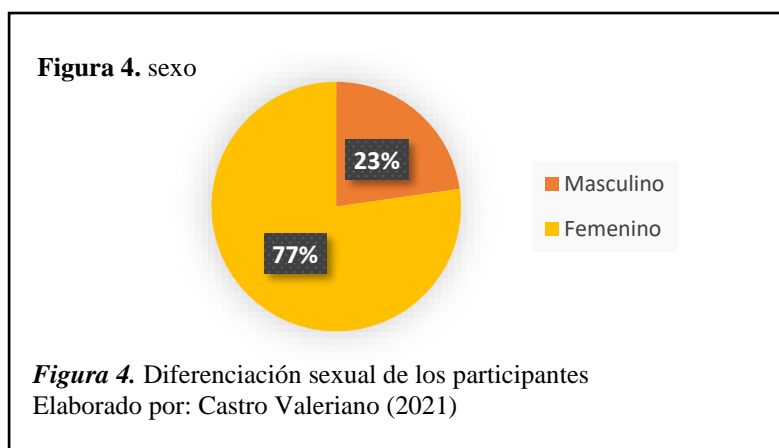
Las familias de los niños, niñas, adolescentes que asisten a CENIT.

En el proceso de inscripción a los talleres se mostraron 22 personas interesadas.

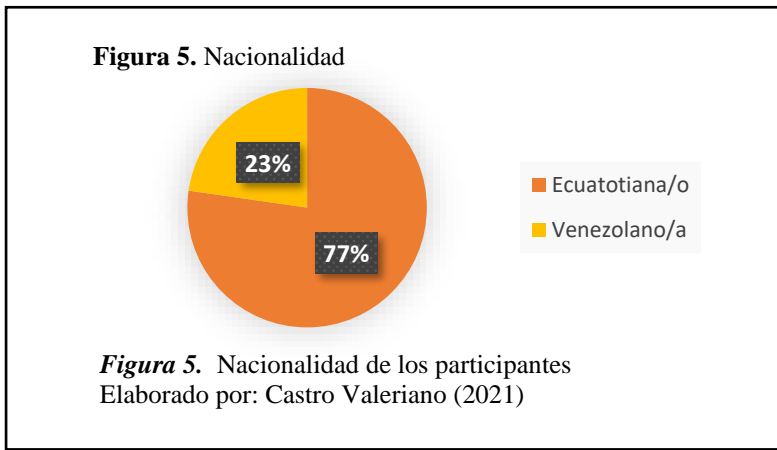
A continuación, se caracteriza a la población participante:



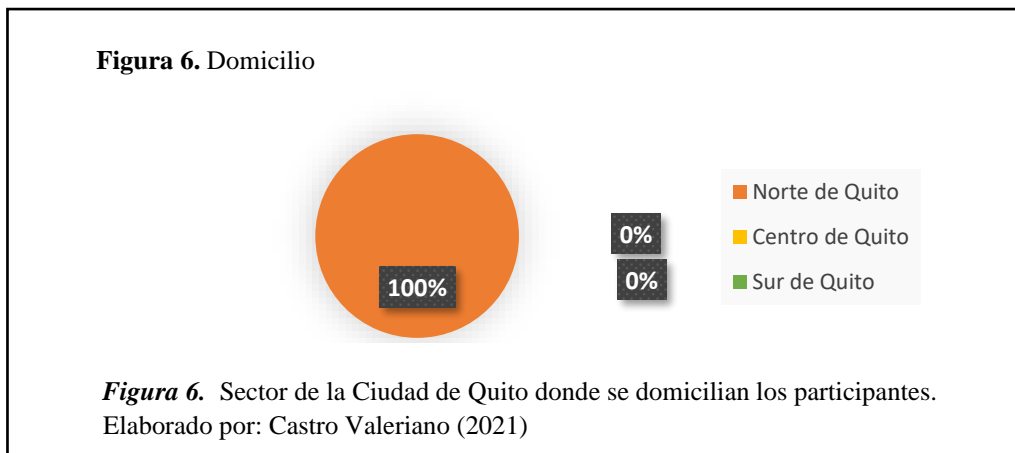
El 41% de la población participante se encuentra en un rango de edad de 21 a 30 años.



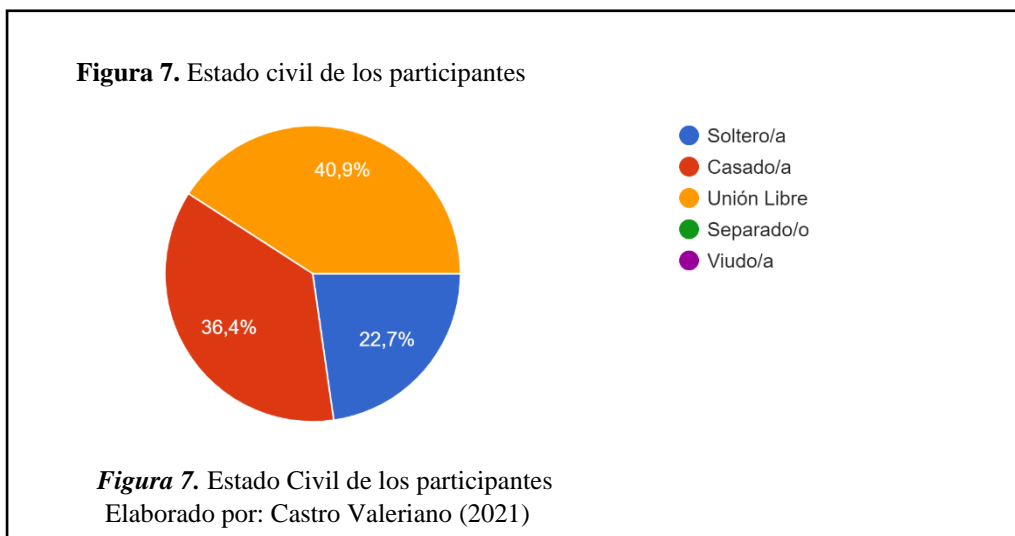
El 77% de la población participante son mujeres.



El 77% de la población participante son ecuatorianos.



El 100% de la población participante viven al norte de la ciudad de Quito.



El 40,9% de la población participante, están en unión libre, el 36,4 % están casados y el 22,7% se consideran solteros.

Figura 8. Número de hijos que posee cada participante

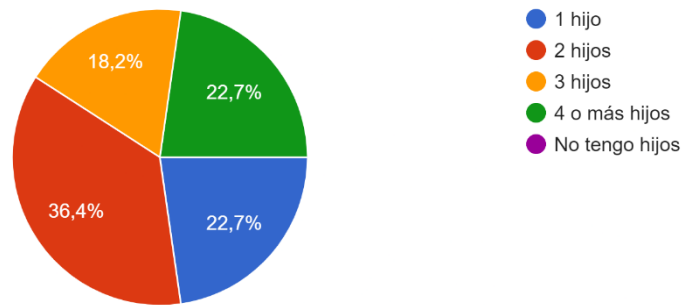


Figura 8. Número de hijos que posee cada participante
Elaborado por: Castro Valeriano (2021)

El 77,3% de padres de familias de este estudio tienen entre 1 y 3 hijos, mientras que 22,7% restante, tienen 4 o más hijos.

Figura 9. Edades de los hijos de los participantes

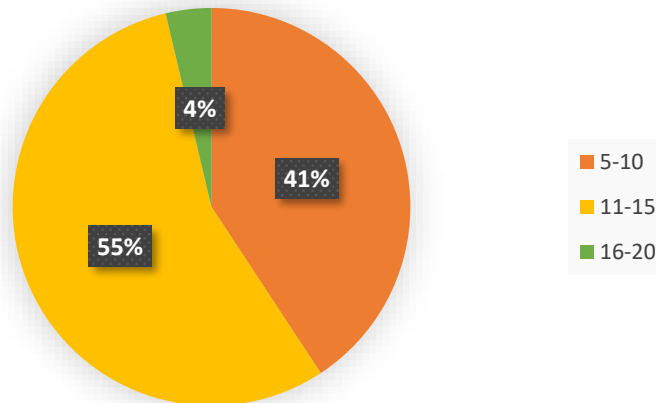


Figura 9. Edades de los hijos de los participantes
Elaborado por: Castro Valeriano (2021)

El 55% de la población participante tiene hijos en las edades comprendidas entre 11 y 15 años (adolescentes), un 41% de la población tiene niños entre 5 y 10 años, y tan solo un 4% de la población posee hijos mayores a 15 años.

Figura 10. Nivel de estudios que poseen los participantes

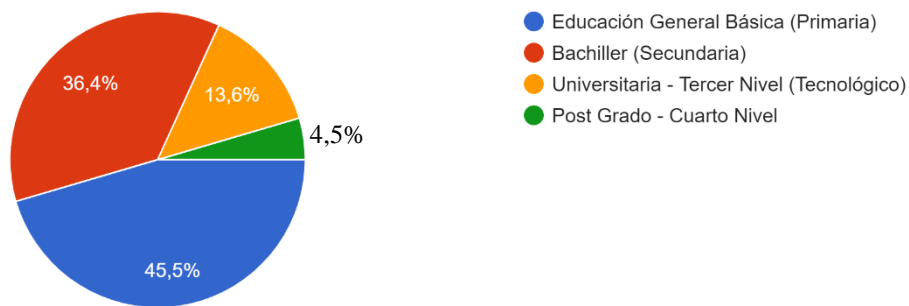


Figura 10. Nivel de estudios que poseen los participantes
Elaborado por: Castro Valeriano (2021)

El nivel de estudios de un 45,5% de la población ha completado la Educación General Básica, mientras que un 36,4% de la población ha completado el bachillerato, el 9% ha culminado la educación de tercer nivel y tan solo un 4,5% de la población ha culminado sus estudios de 4to nivel.

Figura 11. Situación laboral de los participantes

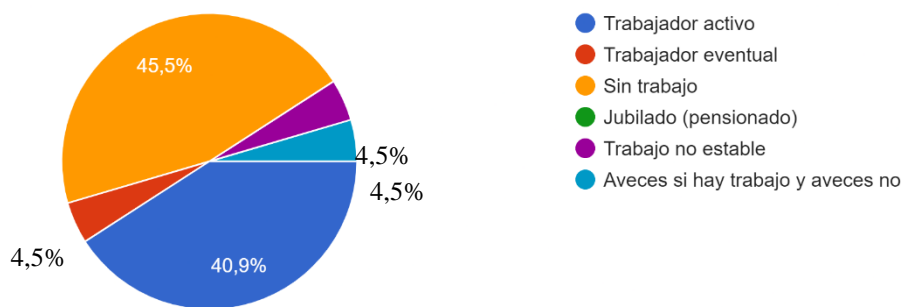


Figura 11. Situación laboral que poseen los participantes
Elaborado por: Castro Valeriano (2021)

La situación laboral de los participantes en un 45,5% se encuentran sin trabajo, mientras que un 40,9% se consideran trabajadores activos.

Figura 12. Ingresos mensuales del núcleo familiar

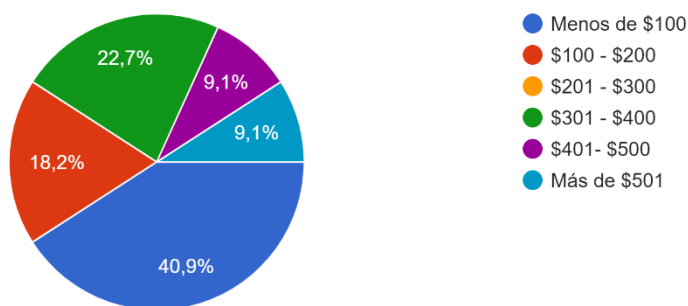


Figura 12. Ingresos mensuales del núcleo familiar
Elaborado por: Castro Valeriano (2021)

Los ingresos mensuales recibidos en el núcleo familiar en un 40,9% de la población es inferior a \$100,00, un 22,7% perciben sus ingresos entre \$301,00 y \$400,00, mientras que un 18,2% considera que sus ingresos rondan entre \$100,00 y \$200,00, y tan solo un 9,1% poseen ingresos superiores a \$400,00.

La población descrita anteriormente es considerada como los principales beneficiarios pues se espera que además de fortalecer la comunicación dentro sus hogares, se aspira que sus relaciones interpersonales externas (con conocidos, amigos, compañeros del área laboral, docentes, tutores de las distintas instituciones educativas donde asistiesen sus hijos) a su núcleo familiar, mejoren de forma considerable.

2.2 Beneficiarios indirectos

Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT)

“Es una organización que se ocupa de la defensa y ejecución de los derechos de los niños/os y sus familias” (López, 2010, pág. 12). Este centro desarrolla estrategias y programas integrados de atención a niños, niñas y adolescentes vulnerables y en peligro, con el objetivo de erradicar el trabajo infantil, promover sus derechos y mejorar sus condiciones de vida.

El equipo técnico y demás autoridades de CENIT, buscan mejorar la salud física y mental de quienes asisten a su centro, porque al adquirir nuevas herramientas de comunicación desde el área de la psicología se podrán obtener resultados positivos, entre ellos, reforzar vínculos de confianza entre los niños, niñas, adolescentes y sus familias, creando un ambiente seguro que permita una mejor expresión de lo que piensan y sienten.

3. Interpretación

Este proyecto se llevó a cabo en el Centro Integral De Niñez y Adolescencia (CENIT), desde la comodidad del hogar de cada participante a través de la plataforma de Zoom y la red social WhatsApp debido a la pandemia del COVID – 19.

El trabajo estuvo sostenido desde los postulados de los Axiomas de la Comunicación Humana de Watzlawick.

Con base a los talleres aplicados se elabora la interpretación de la información recogida, que se detalla a continuación.

En la matriz 1 y 2 se detallan los discursos emitidos por los participantes que ponen en evidencia los trastornos que intervienen en su comunicación familiar.

En la matriz 3 se detallan frases antes y después de la intervención de los talleres “fortaleciendo la comunicación en mi familia” por parte de los padres y madres de familia.

Los resultados de los talleres ofrecen las siguientes interpretaciones:

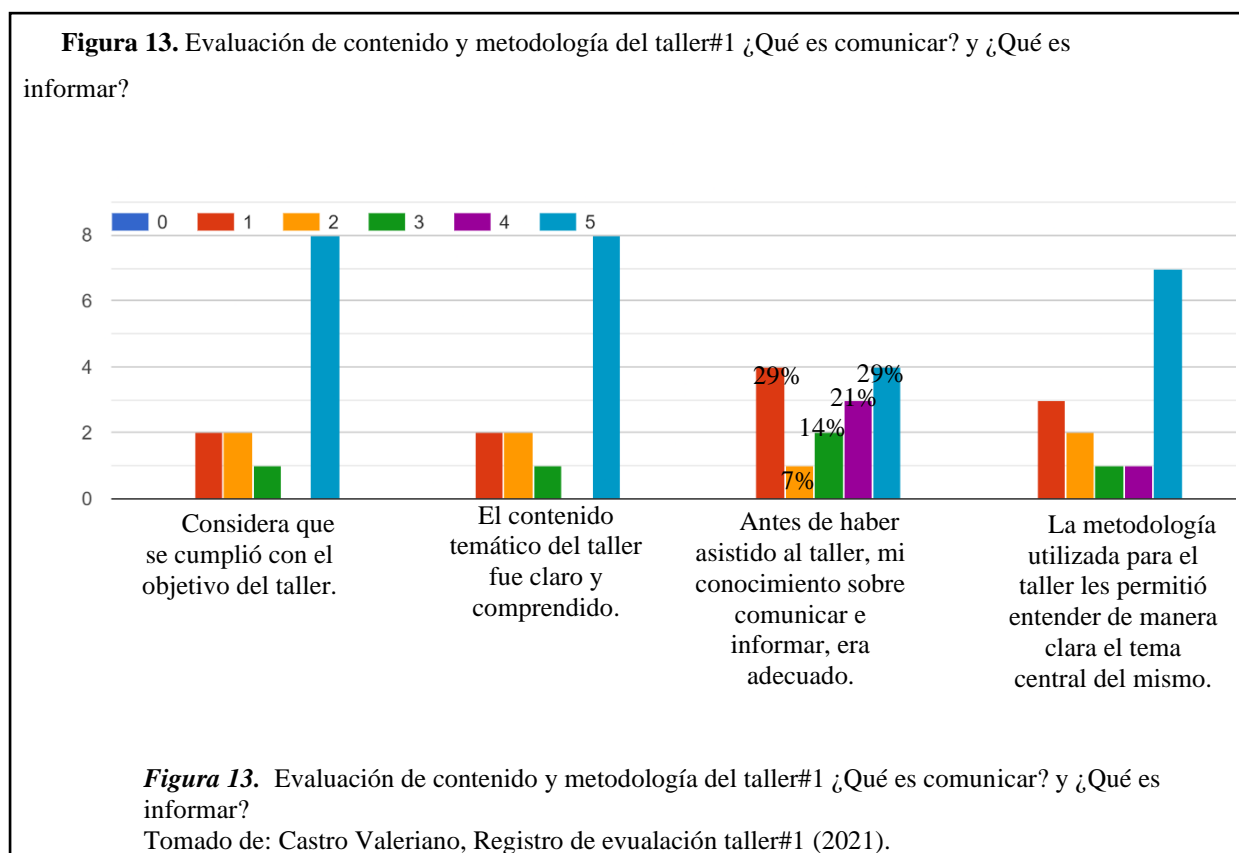
- **Taller 1: ¿Qué es comunicar? Y ¿Qué es informar?**

A este taller de los 22 participantes inscritos, asistieron 17, y durante el desarrollo de este se pudo observar que no existía mayor claridad en los conceptos claves como comunicar o informar, puesto que para un 50% de los participantes manifestaron que para ellos significaba lo mismo, se dieron cuenta que la mayoría del tiempo estaban informando más no comunicando.

Para la Real Academia Española (2014) informar significa enterar, dar noticia de algo, es decir, hacer que una persona se entere de algo que desconoce.

Según la propuesta de la Escuela de Palo Alto, quienes rastrearon sus orígenes y etimología de la palabra “comunicar” mencionan que esta “proviene del latín *comunicare* que significa compartir, y éste a su vez, de *communis* que significa común, por lo tanto; lo más aproximado al concepto sería compartir lo común o poner en común” (Lugo, 2019, pág. 49), pero además es importante considerar la definición de este concepto como el “intercambio de información mediante dos o más personas o animales” propuesto por Ramírez (2003), (citado en Lugo, 2019, pág. 49).

Dentro de este taller la valoración por parte de los participantes las podemos visualizar en el siguiente gráfico de barras, donde el criterio 0 corresponde a la menor puntuación y 5 la de mayor puntuación.



Del 50% de la población participante coincidió en una puntuación entre el 1 y 3 afirmando que existía poca claridad entre los conceptos informar y comunicar, misma información que concuerda en los relatos presentados en la tabla 1.

La mitad de los participantes estaban convencidos que se comunicaban con sus familias, cuando en realidad solo transmitían un mensaje, puesto que en sus hogares no estaban recibiendo la respuesta esperada, porque no eran conscientes de la importancia de garantizar que su interlocutor recibiera el mensaje lo más plenamente posible.

Para Montalt & García (2016) informar es un proceso unidireccional, mientras que comunicar se convierte en un proceso multidimensional que pone en práctica elementos verbales y no verbales de varios participantes que interpretan e interactúan con el mensaje recibido desde su realidad particular (pág. 83).

A partir de la aclaración de los conceptos realizada a los 22 participantes en este taller, los padres y madres referían “El primer cambio fue el entendernos mejor, el segundo fue

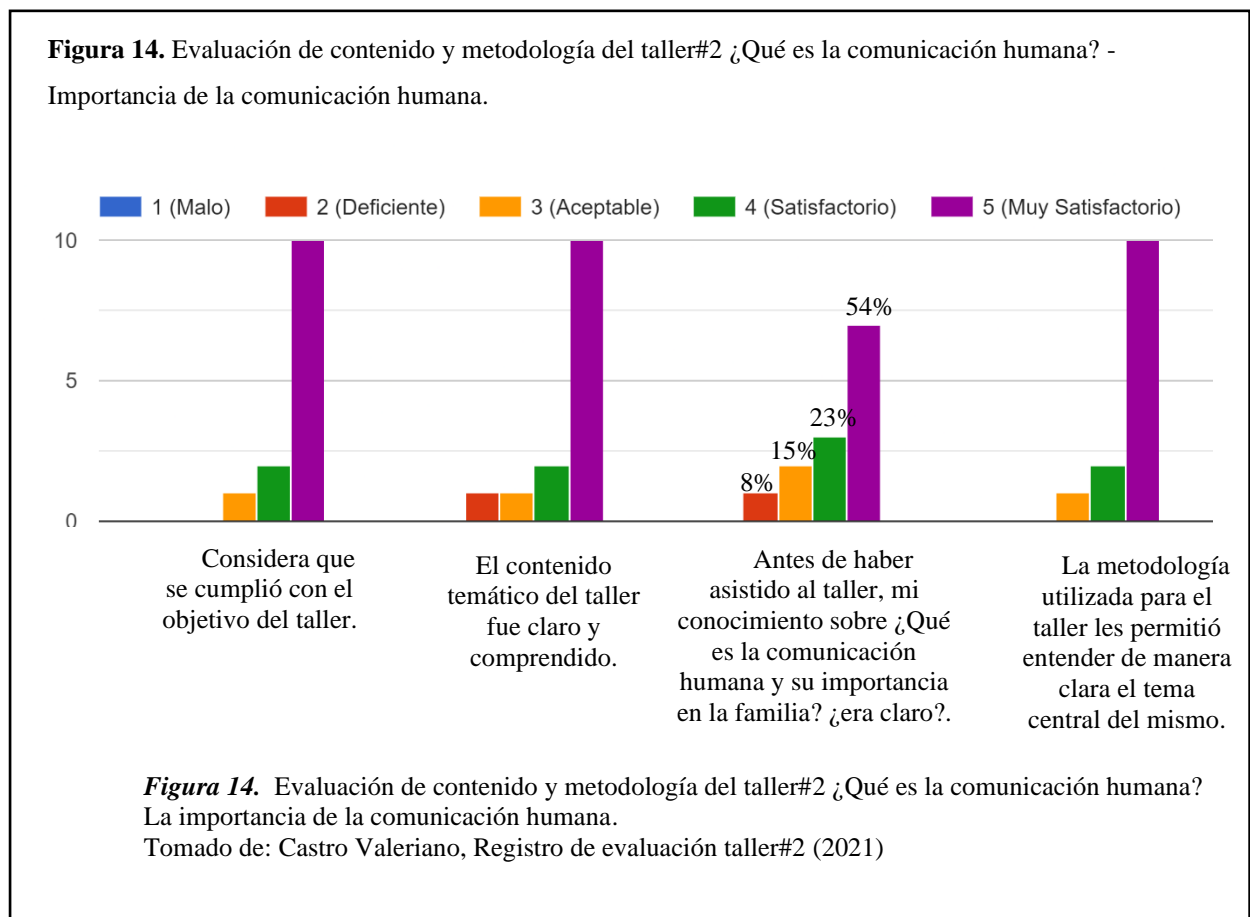
aprender cuando y como hablar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021). “Que debemos comunicarnos y saber escuchar también” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021). Donde lograron una mayor conciencia de cómo pueden tener una mayor seguridad de que la información llegue a sus hijos, conyugue o algún otro miembro de su familia, puesto que cuando se logra comunicar un mensaje de forma adecuada aumentan las posibilidades de recibir una respuesta satisfactoria y mejorar las relaciones al interior de sus hogares.

Taller 2: ¿Qué es la comunicación humana? - Importancia de la Comunicación humana.

En este taller de los 22 participantes inscritos se presentaron 14 padres y madres de familias (algunos padres se conectaban 2 desde un mismo dispositivo electrónico).

Se enfatizó la importancia de la comunicación humana donde se observó una mayor conciencia por parte de los padres y madres de familia del uso de lenguaje (verbal y no verbal) que emplean para relacionarse con sus hijos e hijas.

Dentro de este taller la valoración por parte de los participantes las podemos visualizar en el siguiente gráfico de barras, donde el criterio 1 corresponde a la menor puntuación (malo) y 5 la de mayor puntuación (muy satisfactorio).



Para un 8% de los participantes consideraron que su conocimiento acerca de la comunicación humana y su importancia en la familia era deficiente, pues para este pequeño porcentaje era su primera vez en un taller de comunicación, mientras que para un 54% de la población menciono que su conocimiento era muy satisfactorio puesto que a partir del taller#1 habían comprendido muchos conceptos de los cuales no tenían conocimiento, y durante esa semana se permitieron estar abiertos a aprender nuevas herramientas que le permitan ser mejores cuidadores.

La Teoría de la comunicación humana concibe “la comunicación como la relación que el sujeto tiene con los demás elementos de su comunidad para procesar y producir su comportamiento” (Cuenca, 2017, pág. 50) y estará en gran medida determinada por el tipo de creencias, valores, cultura e ideología de los sujetos sociales, como se muestra en las siguiente frases expuestas en la **tabla 2**. “Las cosas son así porque yo las digo”; “Lo digo porque soy tu madre”; “Así me enseñó tu abuela por eso yo te enseñé así” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021). Las frases antes mencionadas son un claro ejemplo de cómo el tipo de creencias influye directamente en la forma en que las padres y madres se intentan comunicarse con sus hijos. La misma que se aprende a través de la interacción social dentro de su seno familiar, y que en la mayoría de casos estos patrones se conservan de generación en generación.

Como refiere Acevedo Sierra & Vidal López (2019) cualquier cambio en un miembro tendrá un impacto en todo el sistema y causará cambios para mantener el estado o equilibrio que existió (pág. 5).

La comprensión por parte de los participantes de la importancia de la comunicación en la familia como el primer grupo social en el que se mueve un ser humano y lugar donde se sientan las bases para futuras relaciones en las diferentes áreas de la vida, fue de vital importancia porque permitió reforzar que toda conducta tiene un valor comunicacional dentro de la familia.

Taller 3: Axiomas 1 comunicación humana “Es imposible no comunicarse”.

El taller se desarrolló con 11 personas y se observó que los padres y madres de familia referían que cuando hablan con sus hijos, están sosteniendo el teléfono, y su atención no está focalizada al 100% en el niño/a. Además, ambas figuras parentales manifestaron que poco o nada preguntaban cómo había sido el día de su hijo/a. Lo que podría generar en sus hijos/as, una baja autoestima al no sentirse que son importantes para sus progenitores.

Cada interacción con el otro trae consigo un mensaje que movilizará el comportamiento de los participantes. Es imposible dejar de comunicarse, de actuar, inclusive una vez que se intente quedar en silencios se estará en un proceso comunicacional. “Lo que significa que la comunicación no es solo verbal sino también gestual - no verbal”. Watzlawick et al., (1985) (citado en Arango M. et al., 2016, pág. 45).

Cuando se les invitó a realizar un ejercicio de respiración para posterior hacerles recordar alguna experiencia en donde después haber expresado algo hacia su interlocutor y recibir la contestación del receptor a su mensaje, descubre que lo que el otro ha entendido, es distinto de lo que quería transmitir. La mayoría de los participantes, con ese ejercicio tomó conciencia de que estos eventos no solo ocurren dentro del sistema familiar, sino en situaciones externas como el trabajo, la escuela, cuando entablan alguna conversación con algún amigo o conocido.

Desde la teoría de Paul Watzlawick et al., (1985) estas maneras de comunicar, tanto el rechazo como el uso de síntomas, se consideran como probables trastornos en la comunicación humana.

Se genera una descalificación de la comunicación cuando los hijos mencionan que sus padres no los miran por estar frente a la pantalla de un celular, ellos, preguntan a sus padres y su respuesta es nula. Además, ha existido una actitud de evasión con sus hijos, por no preguntar cuál es su estado emocional. Por otra parte, esta falta de contacto visual mientras se intenta transmitir un mensaje hace que los niños, niñas, y adolescentes, sientan que no son seres importantes para sus progenitores puesto que la mirada del interlocutor durante el proceso comunicativo brinda seguridad, compañía, mejoras las conexiones humanas y permite hacerlos sentir escuchados y queridos.

Es posible que la información que se intentar compartir, sea clara, correcta, verdadera, pero ante una falta de disposición por parte del receptor, la comunicación se vea afectada, puesto que en cierta medida va estar en medida determinada por el tipo de relación que tiene ambas partes.

Dentro de este taller la valoración por parte de los participantes las podemos visualizar en el siguiente gráfico de barras, donde el criterio 1 corresponde a la menor puntuación (malo) y 5 la de mayor puntuación (muy satisfactorio).

Figura 15. Evaluación de contenido y metodología del taller#3 Axioma 1 comunicación humana “Es imposible no comunicarse”.

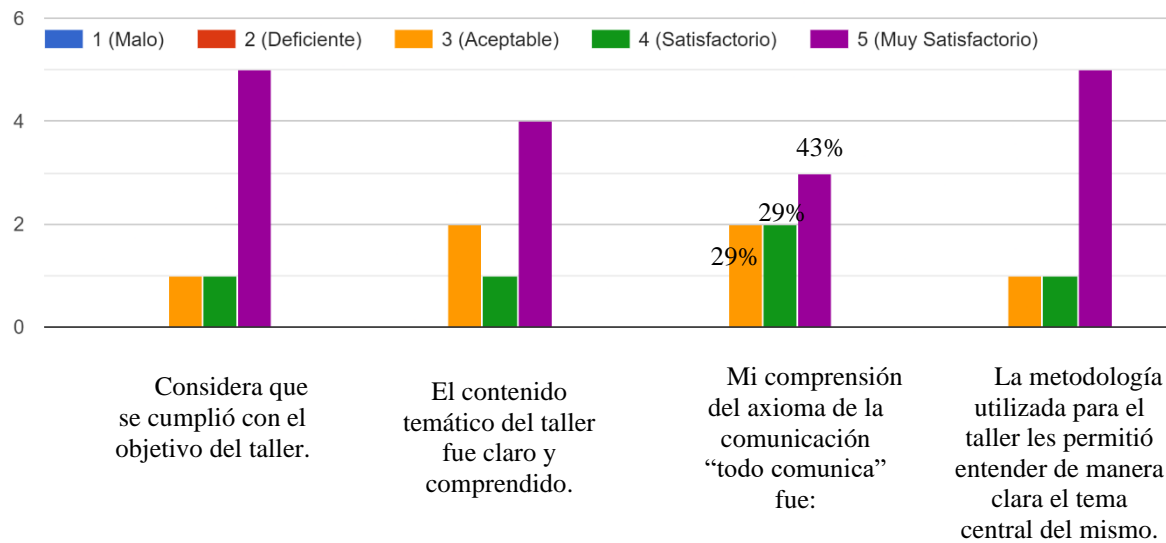


Figura 15. Evaluación de contenido y metodología del taller#3 Axioma de la comunicación humana, “Es imposible no comunicarse”.
Tomado de: Castro Valeriano , Registro de evaluación taller#3 (2021)

Un 43% de los participantes manifestaron satisfechos con la comprensión del axioma “es imposible no comunicarse”, el mismo que coincide con los relatos de la tabla 1.

Taller 4: Axiomas 3 comunicación humana “Puntuación de secuencia en los hechos”

El taller se desarrolló con 9 padres y madres de familias. Se enfatizó la importancia de ser empáticos con el entorno familiar, reconociendo las emociones del otro al momento de compartir un mensaje.

A partir de la presentación del video “Comunicación efectiva Maricela Gastelú Userralde TEDx, para reforzar la comprensión de la comunicación verbal y no verbal tanto de hombres como mujeres, los padres reconocieron como influye la interpretación que se realiza a modo de “lectura de pensamiento” acerca de lo que el otro piensa. Muchas veces con alguna expresión corpórea, se tergiversa el mensaje, y no se obtiene una respuesta esperada por la parte receptora.

En varios casos esta patología se presenta cuando la comunicación entre los participantes a causa de factores externos que ambos ignoran (falla el canal de envío de la información), el mensaje no llega de forma adecuada a su destino.

Otro de los trastornos presentes en los discursos de los padres es la “profecía autocumplidora”, donde refieren que sus hijos, sean niños o adolescentes son así (vagos,

retraído, poco comunicador, o muy hablador), donde finalmente se terminan convenciendo a sí mismos y terminan por realizar dichos comportamientos por ejemplo en la tabla 2 se muestra el siguiente relato: “Madre: Reconozco que mi hija es vaga, que no le gusta hacer nada. Hija: No hago nada porque mi mamá piensa que soy vaga, y para que hable con gana no hago nada (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021)”.

Según Watzlawick et al. (1985) “la comunicación madre hijo se desenvuelve como un proceso circular, donde influye la interacción y la relación que establecen ambos en la comprensión de los mensajes. Así mismo se debe tomar en cuenta el contexto particular de este tipo de familia” (Ponce, 2020, pág. 77), puesto que en toda comunicación se produce efectos y estos a su vez estarán influidos por la relación de ambas partes. Con esto podemos inferir que al haber un cambio en la actitud de los padres lo habrá en toda la familia.

Un ejemplo de lo antes mencionados sería: “Yo ya veo esos gestos y ya tengo que hacer lo que ella dice” (Castro Valeriano, Registro de Taller #4, 2021); “Cuando no miro a mi hijo por estar en el celular”, “el asume que yo no lo quiero” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021), pues para Acevedo Sierra & Vidal López (2019) cualquier comportamiento de una persona en otra tiene un impacto. En esta última, que asumirá una forma de reacción, que paralelamente va a impactar en la primera persona y le hará reafirmar o modificar su actitud o comportamiento inicial (pág. 9). Por tanto, se trata de una situación progresiva que no puede reducir a un simple juego de causa – efecto, sino que se convierte en un proceso circular, en el que ambas partes contribuyen a su continuidad.

Hacia el final del taller los padres de familia expandieron su conocimiento de los axiomas de la comunicación a lo que respondieron “ojalá hubiéramos sabido esto antes”, “tenemos que ser más empáticos”, “hay que dejar de ser tan rígidos con nuestras creencias y asumir lo que el otro puede estar pensando”.

Como refuerza Watzlawick et al. (1985) la comunicación está dada por las palabras (comunicación digital) y en mayor medida por la comunicación no verbal (analógica). La comunicación no verbal es “la postura, los gestos, la expresión facial, la inflexión de la voz, la secuencia, el ritmo y la cadencia de las palabras mismas” (Pág. 62).

Resulta interesante resaltar los cambios experimentados dentro de la relación entre padres, madres e hijo son significativos, puesto que a este punto de los talleres los padres, manifestaron que se relacionaban de una mejor forma con sus descendientes e incluso tenían un mayor nivel de conciencia sobre la importancia de preguntar a sus hijos ¿cómo había

estado su día? y ellos se sentían más libres de expresarse y había cambiado ese pensamiento donde “asumían lo que piensa el otro y muchas veces no es así, hay que saber escuchar para entender y dar nuestra opinión” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021), y a medida que van aprendiendo el nivel de percepción cambia en lo que respecta a la forma de comunicarse.

Figura 16. Evaluación de contenido y metodología del taller#4 Axioma 3 comunicación humana “La puntuación de la secuencia en los hechos”.

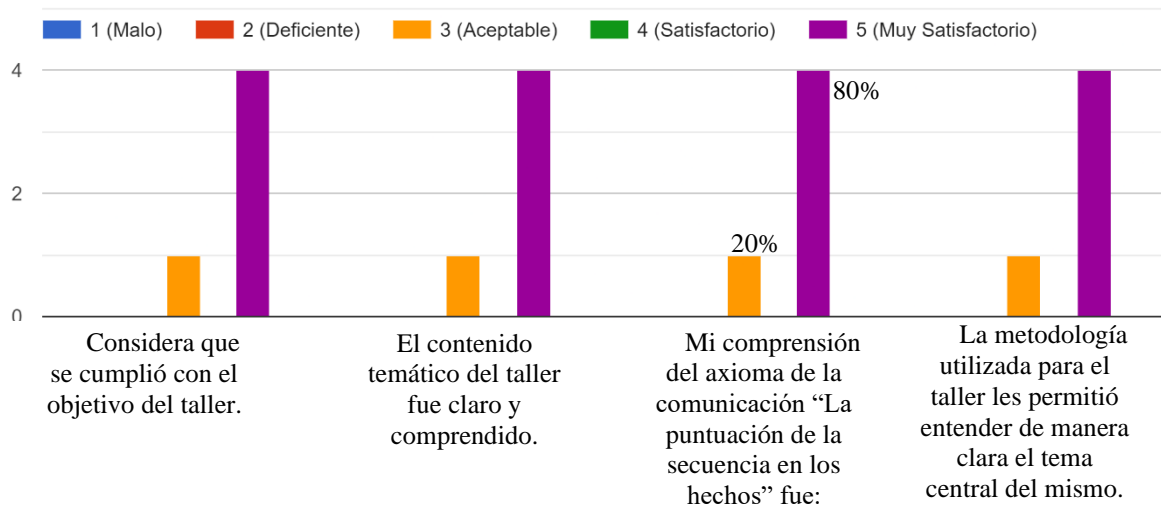


Figura 16. Evaluación de contenido y metodología del taller#4 Axioma de la comunicación humana “Puntuación de la secuencia en los hechos”.
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de evaluación taller#4 (2021)

Para un 80% de la población participante la comprensión del axioma “la puntuación de la secuencia en los hechos, fue muy satisfactoria”.

A continuación, se presenta un compendio de los cambios evidenciados en los padres y madres de familias, partir del primer momento de recolección de información sobre su interacción familiar a través de encuestas de Google, hasta dos meses después de la clausura de los talleres.

La comunicación familiar ANTES DE LA APLICACIÓN LOS TALLERES

“Fortaleciendo la comunicación en mi familia”.

Figura 17. Dentro de mi hogar se toman decisiones para las cosas importantes de la familia.

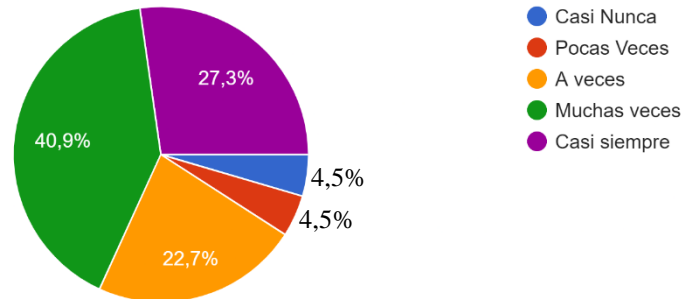


Figura 17. Dentro de mi hogar se toman decisiones para las cosas importantes de la familia.
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de inscripción a talleres (2021)

Figura 18. Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana.

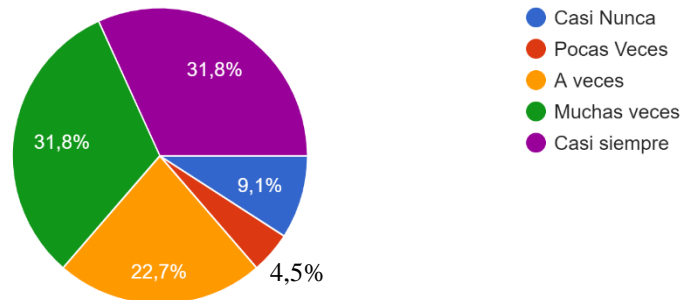


Figura 18. Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana.
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de inscripción a talleres (2021)

Figura 19. ¿Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa?

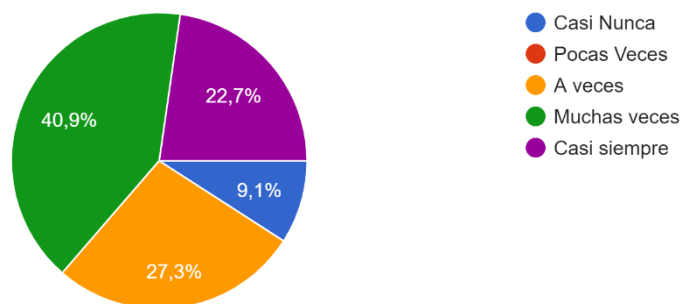


Figura 19. ¿Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa?
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de inscripción a talleres (2021)

Figura 20. ¿Podemos conversar diversos temas sin temor?

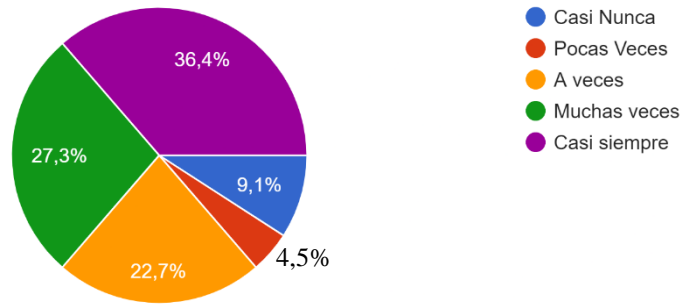


Figura 20. ¿podemos conversar de diversos temas sin temor?
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de inscripción a talleres (2021)

Figura 21. Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar.

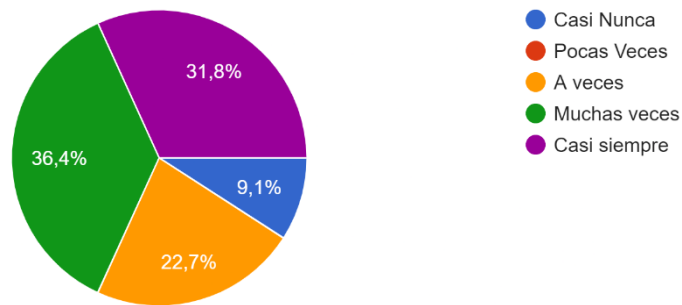


Figura 21. Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar.
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de inscripción a talleres (2021)

Figura 22. ¿Cómo considera la comunicación dentro de su núcleo familiar?

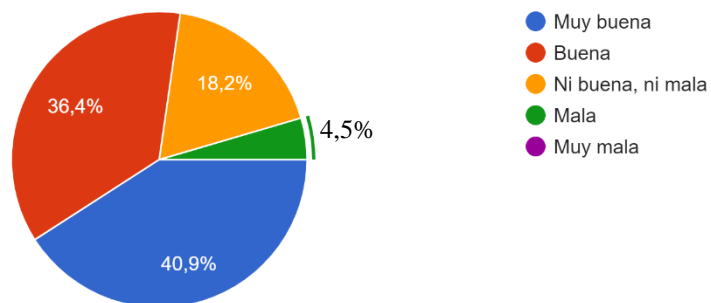


Figura 22. ¿Cómo considera la comunicación dentro de su núcleo familiar?
Tomado de: Castro Valeriano, Registro de inscripción a talleres (2021)

Los gráficos antes expuestos nos muestran en una primera instancia como era el tipo de interacción que se mantenían al interior de los hogares, donde un 18,2% de la población participante manifiesta que la comunicación en su hogar no es ni buena ni mala, mientras que un 4,5% refirió que era mala.

La comunicación familiar DESPUÉS DE LA APLICACIÓN LOS TALLERES “Fortaleciendo la comunicación en mi familia”.

La recopilación de la información se realizó un grupo focal, que estuvo compuesto por 8 participantes voluntarios que asistieron a la mayoría de los talleres.

Para Martínez-Miguel (1999) (citado en Hamui & Varela ,2013) el grupo focal es un método de indagación colectivista más que individualista, y se concentra en la variedad y pluralidad de reacciones, actitudes, vivencias, creencias de los participantes, y lo hace en un tiempo subjetivamente corto (pág. 56).

Después de dos meses culminado los talleres, se realizó una encuesta mediante un formulario de Google que permitió conocer una valoración cuantitativa y cualitativa de la experiencia por parte de los participantes. En relación a la valoración cualitativa se obtuvieron las siguientes respuestas:

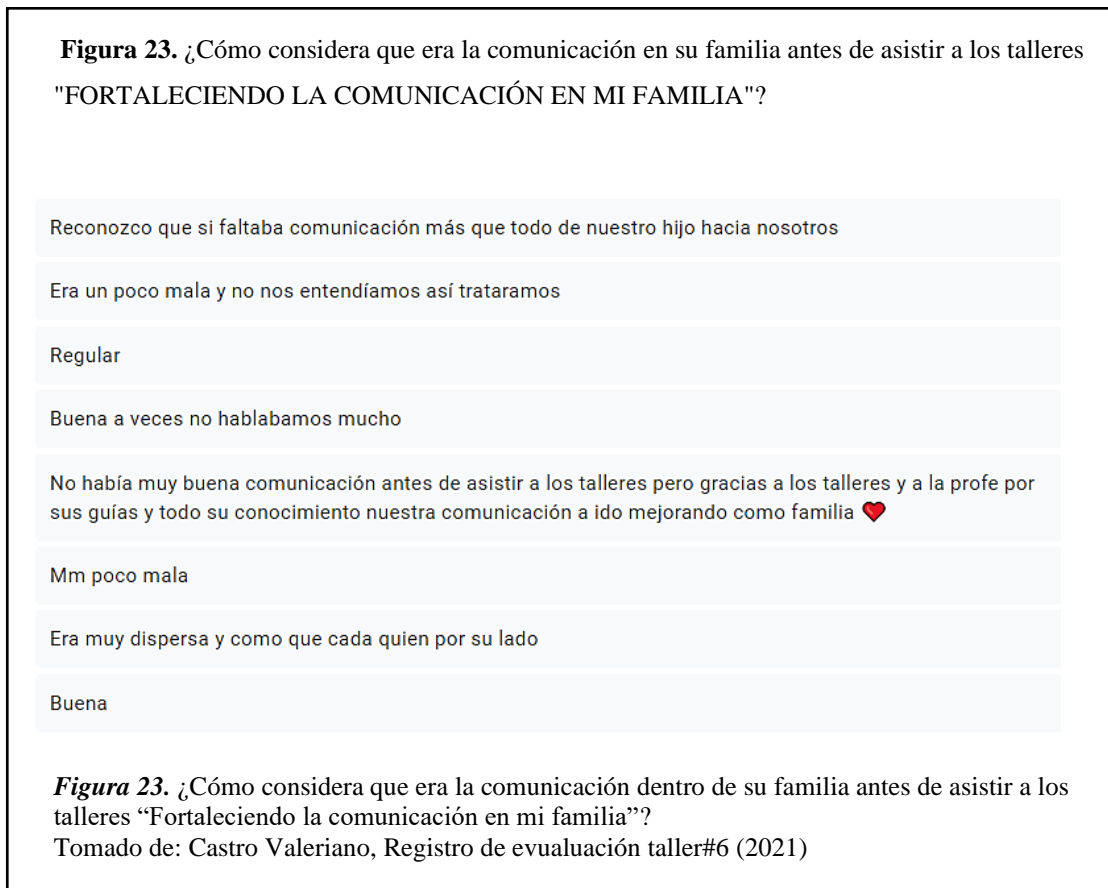


Figura 24. ¿Cree que después de recibir los talleres "FORTALECIENDO LA COMUNICACIÓN EN MI FAMILIA" mejoró la comunicación dentro de su familia? ¿Por qué?

Si, porque mi hijo se siente más libre para comunicarnos y nos sabemos escuchar entre los 3

Porqué aprendí a como manejar las situaciones y expresar lo que sentimos de mejor manera

Si porq d esta manera nos comunicamos más

Si mucho mejor ahora hablamos de todo lo que hemos he ho durante el día

Si mejoro mucho porque gracias a los talleres logramos comunicarnos y comprendernos como familia y saber que ante todo la comunicación nos fortalece como familia

Si mejoro mucho x que algunas cosa no sabia

Por su puesto, sobre todo con nuestro hijo que reconocemos que luego de los talleres se fortaleció considerablemente

Si porque en algunas cosas autuabamos malla comunicación

Figura 24. ¿Cree que después de recibir los talleres “¿Fortaleciendo la comunicación en mi familia”, mejoró la comunicación dentro de su familia? ¿por qué?

Tomado de: Castro Valeriano, Registro de evualuación taller#6 (2021)

Figura 25. ¿Qué cambios cree que surgieron en su familia, después de los talleres recibidos?

Más comunicación, más empatía

El primer cambio fue el entendernos mejor, el segundo fue aprender cuando y como hablar

Bueno es mejor la comunicación

Nos llebamos mucho mejor y nos respetamos mucho

Más comunicación más confianza respeto y amor entre familia

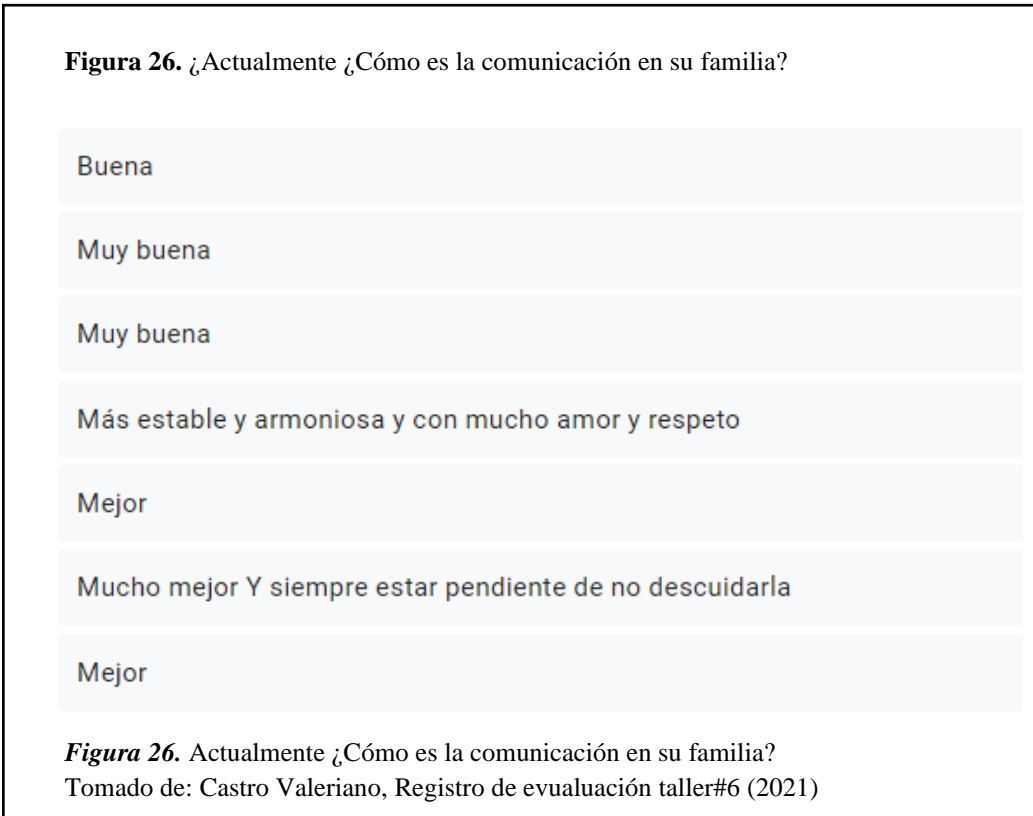
Mas control mas.. Comunicacion. Y entendimoento

Más comunicación, más atención y más dedicación de tiempo en la comunicación familiar

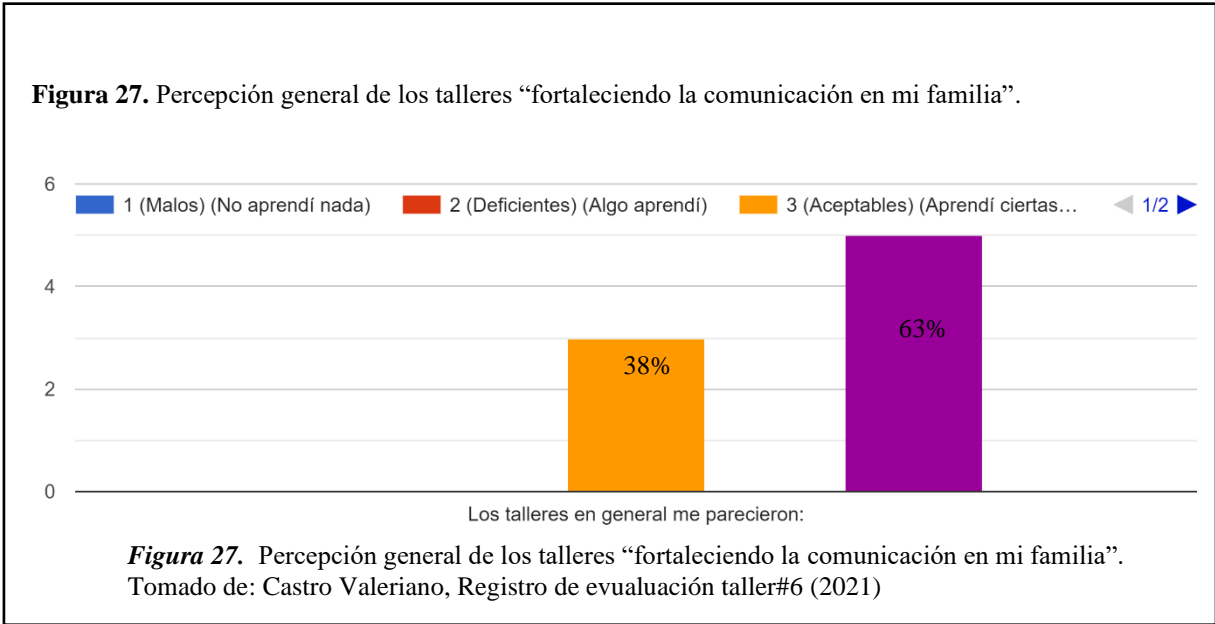
Tenemos más confianzar

Figura 25. ¿Qué cambios cree que surgieron en su familia, después de los talleres recibidos?

Tomado de: Castro Valeriano, Registro de evualuación taller#6 (2021)



La valoración cuantitativa la podemos visualizar en el siguiente gráfico de barras, donde el criterio 1 corresponde a la menor puntuación (malo)(no aprendí), 3(Aceptables) (Aprendí ciertas cosas que me parecieron interesantes) y 5 la de mayor puntuación (Muy Satisfactorio) (Aprendí muchas cosas que han mejorado mi vida y la de mi familia)



Del total de los participantes, más del 63% coincidió en estar muy satisfechos con los talleres recibidos donde aprendieron muchas herramientas que les permitieron mejorar su comunicación en sus hogares.

Los padres y madres mencionaron que después de recibir los talleres “fortaleciendo la comunicación en mi familia” su comunicación se vio fortalecida y esto se reflejaba en la forma en que sus hijos e hijas se sentían más libres de poder comunicarse, tenían más apertura para expresar lo que sienten, existe más respeto, confianza y amor, se dedica más atención y tiempo al hogar.

Tabla 3.

Cambios evidenciados en las familias, antes y después de la intervención de los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia”.

| AXIOMA La imposibilidad de no comunicar (TRASTORNOS) | ¿Cómo veían antes la comunicación? | Los problemas percibidos | Cambios |
|---|--|---|---|
| <p>Rechazo de la comunicación</p> <p>Aceptación de la comunicación</p> <p>Descalificación de la Comunicación</p> | <p>“Era igual informar y comunicar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #1, 2021).</p> <p>“Para mí es lo mismo”</p> <p>“creí que me comunicaba”</p> <p>“simplemente no”,</p> <p>“han sido bien diferentes comunicar e informar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Es cierto a veces no nos damos cuenta de cómo</p> | <p>La otra persona no tiene voz.</p> <p>No hay contacto visual.</p> <p>“La otra persona no entiende lo que digo”.</p> <p>La no respuesta y la falta de atención.</p> <p>“Que hay varias cosas que a diario nuestros niños nos intentan explicar y a veces por tiempos o por trabajo no les prestamos atención”.</p> <p>“Modelos de crianza poco adaptativos”.</p> | <p>“El primer cambio fue el entendernos mejor, el segundo fue aprender cuando y como hablar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>“Es importante aprender a comunicarse” (Castro Valeriano, Registro de Taller #1, 2021).</p> <p>“Que debemos comunicarnos y saber escuchar también” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Saber expresar nuestros sentimientos a los demás” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Que cada ser humano tiene una forma única de expresarnos” (Castro Valeriano, Registro de Taller</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>nos comportamos con nuestros hijos, ya sea por el trabajo u otras actividades, “yo, creo que he fallado muchas veces porque paso ocupada” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“Que hay varias cosas que a diario nuestros niños nos intentan explicar y a veces por tiempos o por trabajo no les prestamos atención” y digo “estoy ocupada/o” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> | | <p>#2, 2021). “Que se tiene más conciencia de los silencios y su significado”</p> <p>“Aprendí a cómo manejar las situaciones y expresar lo que sentimos de mejor manera” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>“Ahora hablamos de todo lo que hemos hecho durante el día” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021)</p> |
|--|---|--|---|

| AXIOMA La puntuación de la secuencia de hechos (TRASTORNOS) | ¿cómo veían antes la comunicación? | Los problemas percibidos | Cambios |
|--|---|---|--|
| <p>Las Discrepancias</p> <p>Causa y efecto</p> <p>Profecía</p> <p>autocumplidora</p> | <p>La comunicación era igual para todos (Castro Valeriano, Registro de Taller #1, 2021).</p> <p>“Era muy dispersa y cada quién por su lado” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>“Respecto al tema y puedo decir que son cosas que aplicamos en nuestros hogares y no sabíamos”.</p> | <p>“La forma y el cómo se comunica un mensaje a un esposo a un hijo”.</p> <p>“Dificultad para expresar los sentimientos a las demás personas”.</p> <p>Lo veían como una lectura de pensamiento, se daba por sentado la respuesta del otro, aun así, sin emitir alguna palabra comentario.</p> <p>“No saber expresar nuestros sentimientos a las demás personas”.</p> <p>“cómo tratar de hablar para poder dar un mensaje claro”</p> <p>“Asumir lo que el otro trata de decir”</p> | <p>“Que todas las personas tenemos la capacidad de entender y comprender las emociones de nuestros hijos” (Castro Valeriano, Registro de Taller #2, 2021).</p> <p>“La comunicación es importante tanto en la pareja como con nuestros hijos”</p> <p>“Mi hijo se siente más libre para comunicarnos y nos sabemos escuchar entre los 3” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>“Que los humanos tenemos forma única de expresarnos”</p> <p>“Qué debemos comunicarnos y saber escuchar también”</p> <p>“Sin comunicación o diálogo no llegaríamos a solucionar nada y mejor el conflicto se haría mucha más grande por eso es muy importante la</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>“Qué la comunicación solo era a través de las palabras expresadas de forma oral”.</p> <p>“Sobre los gestos que hacemos sin darnos cuenta.”</p> <p>No había conocimiento para esta forma de comunicación.</p> | <p>“Asumir lo que el otro trata de decir”</p> <p>“Dar una respuesta correcta o concreta sin que hiramos a las demás personas”</p> <p>Falta de atención a al lenguaje corporal.</p> <p>Pocos intentos de búsqueda de solución o alternativas ante un problema.</p> <p>“No nos damos cuenta de los gestos que realizamos cuando tratamos de comunicar algo”.</p> <p>No hablar con miembros de la familia desde los roles correspondientes.</p> | <p>comunicación” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>“Porque subestimamos o asumimos lo que piensa el otro y muchas veces no es así, hay que haber escuchar para entender y dar nuestra opinión” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>“Que los roles como padres son variado y debemos darnos un tiempo para todo y que siempre va a ver crisis, pero nosotros debemos conversar y solucionar” (Castro Valeriano, Registro de Taller #5, 2021).</p> <p>“Con mis hijos reconocemos que después de los talleres se fortaleció la comunicación” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> <p>Actualmente, “hay más comunicación, más empatía, nos respetamos mucho, hay más control y confianza” (Castro Valeriano, Registro de Taller #6, 2021).</p> |
|--|---|--|--|

Nota: Se detallan los relatos de los cambios evidenciados en las familias, antes y después de la intervención de los talleres “Fortaleciendo la comunicación en mi familia”. Elaborado por: Castro Valeriano (2021).

A partir de los datos presentados podemos mostrar que después de proporcionar los talleres a los padres de familia, se generaron cambios que movilizaron la dinámica de las familias gracias a su compromiso, su capacidad de analizar y reflexionar sobre su papel como cuidadores. Mediante la comprensión de los axiomas de la comunicación humana la forma en que se comunicaban mejoró, y esto se vio reflejado en el fortalecimiento de la relación entre padres, madre, hijos e hijas.

4. Principales logros del aprendizaje

4.1 Lecciones aprendidas

La ejecución del proyecto permitió alcanzar logros a nivel personal y como futura profesional en el área de la salud mental, provechos para la institución y sobre todo en beneficios para las familias participantes.

Se logró poner en práctica muchos conceptos, teorías y técnicas adquiridas a lo largo de la formación académica como psicóloga, adaptándolos al espacio virtual. Los talleres se establecieron a partir de la Teoría de Comunicación Humana donde esta teoría fue de mucha utilidad, para comprender y analizar como los errores o patologías en la comunicación pueden crear conflictos en las relaciones intrafamiliares.

Desarrollé un alto grado de empatía, sensibilidad y escucha activa con las familias ecuatorianas y venezolanas, sin embargo, durante este proceso como parte de la calidad del servicio brindado a los beneficiarios, realicé formaciones complementarias en el área de la psicología, tecnologías y pedagogía para adquirir nuevas herramientas y destrezas dentro del espacio virtual. Dentro del ejercicio profesional, es importante estar en constante actualización de teorías, técnicas, habilidades con un alto grado de validez, para brindar una mejor experiencia a las personas que requieran un servicio de prevención, promoción, y tratamiento de la salud mental, en este caso, través de talleres virtuales psicoeducativos.

Otro logro fue aprender a desarrollar una sistematización este proyecto de fortalecimiento de la comunicación familiar a través de talleres grupales que consistió en dar respuesta a la necesidad de mejorar la forma de comunicar de cada uno de los integrantes de las familias que asisten a CENIT. Donde se logró evidenciar su eficacia dos meses más tarde con las respuestas positivas recibidas través de un grupo focal de padres y madres de familia.

Si duda esta experiencia enriqueció mi pensamiento crítico a través de la observación e interpretación de muchas realidades mentales tanto nacionales como internacionales y de las diversas teorías sobre la comunicación humana.

El espacio grupal les permitió a las familias compartir su experiencia en primera persona de su pasado y presente, y generar reflexiones sobre la comunicación con sus hijos e hijas. Los padres y madres aprendieron a reconocer los errores que se pueden presentar al momento de compartir un mensaje y como estos influyen al momento de obtener una respuesta por parte de algún miembro de la familia con quien tratan de comunicarse.

4.2 Productos que generó el proyecto de intervención

- Como resultado del diagnóstico realizado en el Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) de la Ciudad de Quito se elaboró este proyecto, que tuvo como objetivo principal fortalecer la comunicación entre padres e hijos y fue aceptado por la mayoría de los participantes.
- A partir de la ejecución del proyecto se realizó una sistematización de la experiencia práctica.
- Se elaboró paquete de talleres grupales adaptados al entorno virtual.
- Se diseñó un material didáctico exclusivo para cada taller.
- Se generó procesos de evaluación de cada uno de los talleres a través de formulario de Google para conocer cuál había sido la experiencia recibida a través de los mismos.
- Espacios grupales que permitieron retroalimentar los temas abordado en cada uno de los talleres.
- Una evaluación de un grupo focal de padres de familia para corroborar la permanencia de los cambios al interior de los hogares.

4.3 Objetivos Logrados

En la consecución de las metas establecidas inicialmente se lograron tres, una en un noventa por ciento y dos al cien por ciento.

- El primer objetivo: Identificar el tipo de comunicación presente en familias de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT). Fue ejecutado de forma satisfactoria en un 90% puesto que, en el transcurso de las prácticas pre profesionales, en los primeros encuentros con las familias se reconocieron diversas dificultades en lo

que respecta a la comunicación de los participantes a través de la virtualidad, sin embargo, se señala que esta modalidad no permite considerar otros elementos que se aprecian a nivel presencial.

Antes de la ejecución de los talleres, se aplicó un formulario de Google con preguntas dirigidas en torno a la comunicación dentro de sus hogares, respuestas que reflejaban en la mayoría de los participantes una falta de comunicación en sus familias, ya sea porque los padres no tenían mucho tiempo para convivir con sus hijos debido al trabajo, o porque los modelos de crianza aprendidos eran muy rígido o limitados, lo que generaban dificultad en el núcleo familiar.

- En cuanto al segundo objetivo logrado: Determinar los elementos relacionados con el fortalecimiento de la comunicación en el sistema familiar para la elaboración de la guía de talleres. El mismo que se cumplió al 100%. Se elaboró una serie de talleres con sus respectivas planificaciones, tomando como base la teoría de la comunicación humana propuesta por Watzlawick, Beavin y Jackson (1985). En estos talleres se desglosaron los axiomas de la comunicación, donde la explicación y comprensión de estos conceptos permitirían tener una perspectiva más amplia de lo que es la comunicación y ésta a su vez influiría de forma directa o indirecta en la interacción al interior de las familias. Para la ejecución de cada taller se contó con una planificación, material audiovisual, diapositivas de cada tema a abordar, notas y recordatorios en formato png transmitidos a través del grupo de WhatsApp (creado para una mejor organización de horarios y avisos durante el proceso de aplicación de los talleres).
- El tercer objetivo fue cumplido satisfactoriamente: Valorar la respuesta de las familias a las actividades dentro del proceso de fortalecimiento de la comunicación. Durante todos los talleres aplicados, se realizó una evaluación a través de los formularios de Google, que permitía conocer cuál había sido la apreciación de cada uno de los participantes respecto los temas compartidos con criterios de valoración en torno a “contenidos y metodología” “facilitadora” “logística” con respuestas de opción múltiple y con preguntas abiertas en función de la experiencia y aprendizajes adquiridos, en general la mayoría de estas respuestas fueron de agradecimiento, y satisfacción.
- Los objetivos antes mencionados permitieron cumplir con el objetivo general de este proyecto “Fortalecer la comunicación de familias de niños, niñas y

adolescentes en situación de vulnerabilidad que asisten al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) durante el periodo abril-julio del 2021”. En una última evaluación concluí que de los 22 participantes inscritos, 17 se presentaron al primer taller y en los siguientes se mantuvo una media de 10 personas de los cuales 8 asistieron a un último encuentro, con que se puede afirmar que al menos un 50% de los participantes se comprometieron a asistir a la mayoría de los talleres y aprender nuevos conceptos de comunicación que les permitieron ser mejores padres, y notaron una mejoría significativa en los procesos comunicativos entre padres e hijos incluso entre conyugues.

4.4 Factores de riesgo identificados en la experiencia

A causa de la pandemia mundial del COVID-19 y a fin de cuidar la salud de cada uno de los participantes, los talleres se realizaron por la plataforma de videoconferencia “zoom”. A pesar de que en el registro inicial se inscribieron 22 personas de las cuales se trabajó con un promedio de 10 padres de familias, debido a las limitaciones presentadas durante el proceso.

En el proceso de ejecución de los talleres se evidenció factores de riesgos como:

Escasa disponibilidad de tiempo de los participantes convocados, puesto que este grupo de personas tienen un alto grado de vulnerabilidad económica, los padres trabajan de lunes a domingo, sin horarios establecidos.

La limitación de recursos económicos, debido a su situación laboral (véase figura 12) el 45% de la población participante se encuentran sin trabajo, y para un 40,9% sus ingresos mensuales del núcleo familiar son inferiores a \$100, por ello, varias de las personas convocadas, no asistieron o no continuaron con los talleres, porque referían que adquirirían recargas de internet solo en situaciones necesarias, porque su economía no les alcanzaba para más. Por ello sus hijos asistían a CENIT para mantener las sesiones de trabajo a través de los dispositivos electrónicos con conexión a internet de dicho lugar. Además, estas limitaciones no les permiten a las familias, poseer una conexión a internet por lo que es difícil reconocer a través del medio virtual la comunicación no verbal (expresiones faciales, movimiento de la extremidades superiores e inferiores, etc.), y las pocas que poseían, tenían un ancho de red muy bajo, por lo que se producía mucha inestabilidad con la conexión, otros participantes contaban únicamente con un solo dispositivo electrónico con conexión a internet.

Por otra parte, en varios de los talleres se podía visualizar que los espacios donde se recibían las sesiones, eran compartidos, por lo que era muy frecuente escuchar voces de los demás integrantes de la familia, o interrupciones constantes en los talleres.

Otro factor de riesgo fue la baja escolaridad algunos padres y madres de familia (véase la figura 10) en donde el nivel de estudios de un 45,5% de la población solo habían completado la educación general básica. Su poca familiaridad con el uso de plataformas electrónicas representó un gran nivel de dificultad al momento de responder los formularios de Google, a pesar de que se explicaban durante los talleres a detalle el procedimiento, a través de la función “compartir pantalla de zoom”, muchos padres no podían cumplir con lo asignado, por lo que se pidió responder directamente a través del chat de WhatsApp, ya sea por escrito o por notas de voz.

También se presenció impuntualidad en las sesiones por parte de algunos participantes.

Se presentó poca disposición por parte de los participantes para realizar algunas tareas grupales durante los talleres, por la falta de habilidades sociales, por la vergüenza, por el miedo a equivocarse o por el temor a compartir sus experiencias personales.

4.5 Impacto que tienen los elementos innovadores en la experiencia

A pesar de las limitaciones existentes a causa de la Pandemia del COVID-19, el poder impartir talleres psicoeducativos a través de las plataformas de comunicación digitales como zoom, WhatsApp, permiten a las personas interesadas en el tema y que disponen de los medios necesarios para poder asistir a los mismos, conectar con su propia historia de vida, y cuestionar los “modelos de crianza aprendidos”, mantenidos en la actualidad con sus hijos.

Innovar con herramientas digitales, que permitan una mayor digestión del mensaje que se logra transmitir, llevando a reflexiones que permitan tener otra visión sobre las relaciones existentes al interior de sus hogares.

4.6 Impacto de los elementos innovadores para el grupo población con el que se trabajó

Para un 63% de las familias participantes coincidió en estar muy satisfechos con los talleres donde aprendieron muchas herramientas que les permitieron mejorar su vida y la de sus familias, puesto que además de ser un espacio de educación, fue un espacio de escucha

con un efecto terapéutico potente que les permitió sentirse identificados con sus pares con las diversas dificultades que experimentan en torno a la comunicación al interior de sus familias. Este espacio les permitió tener un mayor acercamiento a sus hijos, preocuparse por ser más empáticos y tomar mayor conciencia de cuál es su rol como cuidadores directos de los seres humanos que están construyendo.

4.7 Impacto a nivel de la salud mental

Como parte de las prácticas preprofesionales al principio y en el curso de los diversos acompañamientos psicológicos a cada una de las familias que asisten al CENIT, e incluso en los primeros talleres celebrados, para muchos de los padres, la cuestión de la salud mental no era muy relevante, debido a su limitado conocimiento del tema.

Una vez que cada uno de los temas abordados en los talleres ha sido entendido y aplicado a sus propias vidas, la calidad de la comunicación que se mantiene dentro de los hogares, impacta directamente en la calidad de las relaciones y vínculos familiares, se vuelve importante y permite un entorno más armonioso, más amigable, más sano para el desarrollo de cada uno de sus integrantes.

5. Conclusiones y recomendaciones

- El proceso del fortalecimiento de la comunicación a familias de los niños, niñas y adolescentes que asisten a CENIT durante los meses abril-julio del 2021, resultó ser de gran beneficio para padres, madres e hijos, pues a partir de la comprensión de los conceptos básicos y axiomas de la comunicación humana, la interacción entre los integrantes de la familia mejoró positivamente permitiendo tomar decisiones más asertivas y generar un mayor grado de empatía, los mismos que se evidenciaron a través de las diversas evaluaciones aplicadas taller tras taller, y dos meses después de haber finalizado los talleres en un grupo focal de padres de familias.
- Para los padres de los niños, la situación económica y más en la crisis actual, se ven obligados a trabajar en actividades ambulantes sin un horario establecido o de forma eventual, sin una remuneración fija y esto se convierte en una de las principales razones por las cuales no asisten a los talleres, debido a la escasa disponibilidad de tiempo.
- Se observó que tanto en las familias con niños pequeños como en las familias con adolescentes hay dificultades de comunicación, que está fuertemente influenciada por

la situación socioeconómica, los modelos de crianza, el nivel de escolaridad de los padres y madres de familia.

- Los padres de familia que permanecieron en los talleres, a pesar de las dificultades presentadas por la virtualidad, mostraron compromiso e interés, logrando adquirir herramientas que permitieron mejorar la convivencia familiar, tomar decisiones adaptativas que permitan el crecimiento y desarrollo de la familia en situaciones de crisis, lo que a su vez permite mejora la salud mental de cada uno de los niños/as y adolescentes que asisten a CENIT.

Recomendaciones

Se recomienda al Centro Integral de Niñez y Adolescencia (CENIT) generar más espacios para la psicoeducación por lo menos a través de la virtualidad mientras dure la pandemia de COVID-19. Cuando se logre regresar a la presencialidad, se recomiendan abrir espacios físicos para los padres de familia dentro de la institución, puesto que, por parte de los participantes que mostraron interés por los talleres, manifestaron que aprendieron herramientas para brindarles una mejor educación a sus hijos en su rol de padres. También encontraron un espacio de desahogo e identificación con otros padres, que atraviesan las mismas problemáticas a nivel familiar.

Es necesario que la institución (CENIT) verifique los procesos de seguimiento en el área psicológica.

6. Referencias

- Acevedo Sierra, L., & Vidal López, E. (2019 de Febero de 2019). La familia, la comunicación humana y el enfoque sistémico en su relación con la esquizofrenia. *Scielo*, 131-145. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192019000100131&lng=es&tlng=es.
- Arango, M., Rodríguez, A., Benavides, M., & Ubaque, S. (s,d de enero-junio de 2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la Terapia Familiar Sistémica. *Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3(1), 33-50. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1887-7441-1-PB.pdf>
- Arnorld, M. (1998). Recursos para la investigación sistémico / constructivista. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociale*, 31-39. Obtenido de <https://www.moebio.uchile.cl/03/frprin05.html>
- Ayala , N., Ochoa, S., & Jacobo Carlos. (2017). La dimensión familia en la organización: estudio de caso en una MiPyMES familiar. *Redalyc*, 46(120), 68-86.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* . México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Bogotá: Editorial El Manual Moderno Colombia.
- Beyebach, M., & Herrero de Vega, M. (2010). *200 tareas en terapia breve*. Barcelona: Herder.
- Capella, C. (2013). Una propuesta para el estudio de la identidad con aportes del análisis narrativo. *Psicoperspectivas*, 12(2), 117-128. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v12n2/art12.pdf>

- Carcasi, F. (2018). *Comunicación Familiar en los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa 7 de Enero del Distrito de "Corrales", Tumbes, 2017*. Perú: Universidad Católica de los Ángeles Chimbote.
- Castro Valeriano , I. (2021). *Registro de evaluación taller#3*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de Taller #4*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano , I. (2021). *Registro de Taller #6*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de evaluación taller#2*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de evualación taller#1*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de evualación taller#4*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de evualación taller#6*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de inscripción a talleres*. Quito. Pichincah, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de Taller #1*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de Taller #2*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de Taller #3*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Castro Valeriano, I. (2021). *Registro de Taller #5*. Pichincha, Quito, Ecuador.
- Crespo , J. (2011). Bases para construir una comunicación positiva en familia. *Dialnet*, 9(2), 91-98. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4731297>
- Cuenca, C. (mayo de 2017). Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Comunicador Social con énfasis en Educomunicación Arte y Cultura. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10772/1/T-UCE-0009-698.pdf>
- Daudinot, J. (2012). La comunicación intrafamiliar: una necesidad en la formación inicial del maestro primario. *Redalyc*, 12(40), 42-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475748679005>
- Feixas. (Octubre de 2012). Tareas y rituales en terparia sistémica . *Tareas y rituales en terparia sistémica* . Barcelona. Obtenido de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32736/1/TAREAS_RITUALES.pdf

- Fernández , C., Hernández, R., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Garcés, M., & Palacio, J. (2010). La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería (Colombia). *Psicología del Caribe*, 1-29. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/n25/n25a02.pdf>
- García, G., & Pulido, A. (2015). *Socialización familiar percibida en los estudiantes de décimo del megacolegio Rodolfo Llinás de la comunidad del 13 de mayo - Villavicencio -meta 2015*. Colombia: Universidad de los Llanos.
- Gómez , S., & Zamudio, V. (2018). *Comunicación activa entre padres-madres e hijos*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22262/1/COMUNICACI%C3%93N%20ACTIVA%20ENTRE%20PADRES-MADRES%20E%20HIJOS-HIJAS.pdf>
- Hamui, A., & Varela, M. (2013). Investigación en Educación Médica. *Redalyc*, 55-60. Recuperado el 30 de 11 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Hernández, C., Valladares, A., Rodríguez, L., & Selín, M. (2017). Comunicación, cohesión y satisfacción familiar en adolescentes de la enseñanza secundaria y preuniversitaria. *Redalyc*, 15(3), 341-349. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180051460009.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: DF. MC Graw Hill.
- López, S. (2010). Acompañamiento a las familias del Centro de la niña Trabajadora "CENIT" mediante la formación en valores huamnos cristiano y actitudes positivas. Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2071/1/Silvia%20Isabel%20Lopez%20Pacheco.pdf>
- Lugo, M. (abril de 2019). Es imposible no comunicar. El estado a-problemático del primer axioma de la Teoría de la Comuniación Humana. México. Obtenido de <https://50.21.189.94/jspui/bitstream/123456789/428/3/Miguel%20%C3%81ngel%20Lugo%20Rodr%C3%ADguez.pdf>

- Marc, E., & Picard, D. (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2019). *Educando en Familia*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/10/Guia-de-Comunicacion-en-Familia.pdf>
- Montalt, V., & García, I. (2016). ¿Informar o comunicar? Algunos temas emergentes en. *Revista Panace@*, 8(44), 81-84. Recuperado el 19 de noviembre de 2021, de https://www.tremedica.org/wp-content/uploads/n44_editorial.pdf
- Naranjo , M. (julio-diciembre de 2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2), 1-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44750218.pdf>
- Oliva, E., & Villa, V. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Scielo*, 10(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>
- Ponce, C. (Marzo de 2020). La comunicación en familias monoparentales con hijos de 3-5 años. *La comunicación en familias monoparentales con hijos de 3-5 años.3*. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2091/Ponce%20San%20Rom%c3%a1n%2c%20Cecilia%20Carme%20Mar%c3%ada_Tesis_Maestr%c3%ada_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Puello, M., Silva, M., & Silva, A. (2014). Límites, reglas, comunicación en familia monoparental con hijos adolescentes. *10(2)*, 225-246. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/2065/2153>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/informar>
- Real Academia Española. (26 de noviembre de 2019). Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=axioma>
- Rizo García , M. (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y Palabra(75)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706028.pdf>

Villarreal, A. (2020). *Sistematización del proceso de asesoría psicológica en base a la teoría de la comunicación humana del enfoque sistémico, a siete familias pertenecientes a una institución educativa de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19552/1/UPS-TTQ174.pdf>

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder. Recuperado el noviembre de 2021