

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

E.F.P CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**“BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES ENTRE LOS INTEGRANTES DEL
PROYECTO TGP EDUCA ESCUELAS INTERCULTURALES
– SIERRA Y LA COMUNIDAD DE CHIQUINTIRCA – LA MAR.**

2016”

*Tesis presentada para optar el título profesional de licenciada en
ciencias de la comunicación*

RESPONSABLE: BACH. LISBET PAMELA GUTIERREZ TRIGOS

ASESOR: MG. BORIS ENRIQUE PEÑA MORALES AYACUCHO –

AYACUCHO- PERU

2016

A mi pareja, por todo el apoyo que me brindó para el desarrollo y culminación de esta tesis.

Agradezco a mis padres, por el sacrificio y esfuerzo que hicieron todos los días para contribuir en toda mi formación, así como a la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por brindarme la oportunidad de ser profesional.

Al papá de mi pareja por darnos su apoyo moral y estar pendiente de mi hijo.

También manifiesto agradecimientos a mi asesor de tesis: Mg. Boris Peña Morales por el apoyo y guía en el desarrollo de mi tesis.

ÍNDICE

Introducción	8
CAPÍTULO I	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción del problema	10
1.2. Justificación y relevancia de la investigación	13
1.3. Formulación del problema	13
1.4. Objetivos de investigación	14
1.5. Hipótesis y Variables	14
CAPÍTULO II	
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes locales	19
2.2. Marco histórico	20
2.2.1. Reseña histórica del Distrito de Anco	20
2.2.2. Ubicación Geográfica	22
2.2.3. Actores sociales	23

2.2.4. Organizaciones Sociales de Base	24
2.2.5. Demografía	25
2.2.6. Proyecto TGP Educa-escuelas interculturales sierra	26
2.2.6.1. Antecedentes	26
2.2.6.2. Objetivos del Proyecto	26
2.3. Teoría y enfoques	28
2.3.1. Aproximaciones teóricas	28
2.3.2. La comunicación	30
2.3.3. La comunicación como proceso	32
2.3.4. La comunicación interpersonal	36
2.3.5. Barreras de Comunicación	37
2.3.5.1. Tipos de barreras de comunicación	39
2.4. Sistema de conceptos	43
2.4.1. Acción comunicativa	43
2.4.2. La racionalidad	43
2.4.3. Cultura	43
2.4.4. Sociedad	43
2.4.5. Barrera semántica	44
2.4.6. Barrera psicológica	44

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Enfoque de Investigación	45
3.2. Tipo de investigación	45

3.3. Diseño de investigación	45
3.4. Métodos de estudio	46
3.5. Población y muestra	46
3.6. Técnicas de recolección y tratamiento de datos	46
CAPÍTULO IV	
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.1. Análisis e interpretación de datos	47
Conclusiones	57
Bibliografía	58
Anexos	60
Matriz de consistencia	61
Instrumentos	63

RESUMEN

La tesis se enfoca en el estudio de la descripción de las barreras comunicacionales, que se encontraron en la interrelación de los integrantes del proyecto TGP educa, escuelas interculturales sierra y los pobladores de la comunidad de Chiquintirca. El estudio fue ejecutado a nivel descriptivo y el método hermenéutico. Para la muestra se realizó tres grupos focales, el primero constituido por 8 profesores de la comunidad; el segundo a 8 integrantes del proyecto TGP educa; el tercero a 4 trabajadores de la Municipalidad de Chiquintirca y por último, se entrevistó a 10 pobladores de la comunidad de Chiquintirca. Determinando que las barreras de comunicación que inciden con mayor frecuencia en las relaciones interpersonales, son las barreras semánticas, psicológicas y culturales, generadas por la falta de confianza, la diferencia en el idioma, y la dificultad en la adaptación de los integrantes del proyecto, en el sincretismo cultural de la comunidad.

INTRODUCCIÓN

Las industrias extractivas en el Perú, han sido parte fundamental del desarrollo económico que se mantiene a través de los años, en este proceso surgen distintos elementos que subyacen en los conflictos que se generan alrededor de este, en donde la convivencia se hace cada vez más difícil.

Es aquí donde la comunicación se convierte en una herramienta fundamental para la resolución de conflictos sociales, una herramienta que puede cambiar el rumbo de un proyecto.

El presente estudio, tiene por objeto la determinación de las barreras de comunicación interpersonal entre los integrantes del proyecto: TGP Educa escuelas interculturales-sierra y la comunidad de Chiquintirca, La Mar. Teniendo como razón de la investigación, la observación de algunas rencillas entre los actores intervinientes al proyecto.

Para el marco teórico de la investigación, se tomó las posturas de autores relevantes en el campo de las ciencias de la comunicación, tales como: Jürgen Habermas, que en su libro: Teoría de la acción comunicativa, sostiene que a través de la racionalidad se puede comprender el mundo moderno, así como sus fenómenos comunicacionales. Betty Olano, aborda las barreras de comunicación desde una perspectiva psicológica, tomando en cuenta las características conductuales del emisor y receptor. David Berlo, afirma que en el proceso de comunicación los elementos participes son vitales en la emisión de un mensaje coadyuvando a la reducción del ruido y el incremento de la fidelidad. Y Manuel

Calvelo, plantea un esquema de comunicación igualitaria teniendo en cuenta la concordancia bilateral para el éxito de la acción comunicativa. Estas posturas nos permitieron identificar y comprender las incidencias que tienen las barreras de comunicación.

Como problema principal de la investigación, se planteó: ¿Cuáles son las barreras de comunicación en la relación interpersonal entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca, La Mar?. Teniendo como objetivo determinar y analizar las barreras de comunicación que interfieren en la relación interpersonal entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca, La Mar. Proponiendo la hipótesis: Las barreras comunicacionales que se presentan entre los trabajadores del proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar: son semánticas y psicológicas las cuales dificultan el logro de los objetivos.

El informe presenta tres capítulos. Precisando que en el capítulo I muestra el problema de investigación, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo II, se desarrolla la revisión de la literatura, en el cual se enmarcará teóricamente el estudio. El capítulo III, presenta la metodología del estudio, detallando los métodos y técnicas utilizadas, así como la muestra que sirvió para el análisis y discusión. En el capítulo IV, se dan a conocer los resultados del análisis y discusión de los datos recolectados. Para finalizar, se indican las conclusiones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La comunicación es base fundamental para la sociedad, la cual ha sufrido cambios conforme al desarrollo y avances de las tecnologías, acarreando procesos complejos los cuales no siempre resultan ser positivos.

Es preciso señalar que la comunicación es un proceso por el cual se transmite un mensaje o información, para lo cual se debe contar con elementos indispensables que permitan una comunicación asertiva y efectiva, logrando el objetivo propuesto.

Si en este proceso se hallaría la ausencia de algún elemento o condición desfavorable para el desarrollo del mismo, generaría una barrera comunicacional, el cual será el punto de partida para el presente estudio.

Para Chiavenato (2000), las barreras Intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado. Entonces, éstas interrumpen la claridad, en el significado y el entendimiento del mensaje.

Existen muchas barreras que pueden afectar la comunicación, en este estudio, se considerará las barreras que propone y describe Betty Aguilar Olano (1990).

Según la información de acceso público (página web), la empresa transportadora de gas del Perú (TGP) inició sus operaciones en el país en el año 2000, desde entonces basó sus operaciones en estándares técnicos, sociales y ambientales; lo que ha permitido un nivel de calidad y productividad del servicio de transporte de los hidrocarburos producidos en Camisea. En la actualidad, TGP transporta el gas natural que representa cerca del 50% de la energía eléctrica del país. Como parte de la inversión social que debe cubrir por ley y prevención, ha puesto en marcha el proyecto TGP Educa Escuelas Interculturales – Sierra, en las cuales ha intervenido el distrito de Chiquintirca y sus anexos, en el cual se ha observado algunas deficiencias comunicacionales, que a largo plazo pueden ser contraproducentes, ya que no se cubre la expectativa del beneficiario.

Estos problemas se resumen en las barreras de comunicacionales que existen entre los integrantes del proyecto y los beneficiarios, los cuales poseen una concepción distinta del mundo, generando conflictos, además de limitar el cumplimiento en cierta medida el objetivo de esta inversión social.

Los trabajadores que en su mayoría, son contratados en la ciudad de Lima, tienen serias dificultades para comunicarse con el público objetivo, ya que la lengua

materna en estos lugares es el quechua evidenciando una barrera de carácter lingüístico el cual se analizará con mayor detenimiento.

En este sentido, cabe resaltar que una de las actividades que realiza este proyecto es desarrollar talleres con padres de familia en comunidades campesinas quechua hablantes, para dicho objetivo se observó que en muchas ocasiones el ponente tiene la necesidad de contratar una persona que transmita el mensaje en el mismo idioma, muchas veces el mensaje sufre ciertos cambios y como consecuencia se distorsiona el mensaje.

A esto se suma el escaso conocimiento acerca de los beneficios de la explotación del gas, por ende poco interés en involucrarse en la actividades que realiza el proyecto, pese a que éstas tienen el objetivo de mejorar la calidad educativa en estas comunidades.

La población de la comunidad campesina de Chiquintirca del distrito de Anco, provincia La Mar, tiene como principal actividad económica el desarrollo de la agricultura generalmente para su autoconsumo, con un alto grado de pobreza, bajo nivel de educación y el 52% de la población es masculino.

Comprender las barreras comunicacionales, de manera científica, será un aporte importante, ya que no existen estudios en esta zona de la región de Ayacucho, convirtiéndose en un aporte importante para los futuros estudiantes y la sociedad en general, que estén interesados en comprender este complejo proceso.

1.2. Justificación y relevancia de la investigación

Los resultados de la presente investigación servirán como referencia para futuras investigaciones en la región, además podrán ser utilizados por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Al mismo tiempo el estudio coadyuvará en la gestión de la comunicación y las relaciones interpersonales, teniendo la oportunidad de afianzar y mejorar la calidad de vida de muchos pobladores.

Así mismo, los resultados de la investigación serán fundamentales para fortalecer las relaciones interpersonales entre el Proyecto de la empresa TGP y la comunidad de Chiquintirca, maximizando el beneficio social que los pobladores puedan recibir, mejorando así su calidad de vida y la de sus hijos.

1.3. Problema de investigación

Problema principal

¿Cuáles son las barreras de comunicación en la relación interpersonal, entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar?.

Problemas secundarios

- ¿Cuál es la repercusión de las barreras comunicacionales en la construcción de la imagen del proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra?
- ¿En qué medida las barreras comunicacionales distorsionan el mensaje que transmiten los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra?

- ¿Cómo identificar las barreras comunicacionales entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca?

1.4. Objetivos

Objetivo General

Estudiar las barreras comunicacionales en las relaciones interpersonales, entre los integrantes del Proyecto TgP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar.

Objetivos Específicos

- Conocer la repercusión de las barreras comunicacionales en la construcción de la imagen del proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra.
- Conocer en qué medida las barreras comunicacionales distorsionan el mensaje que transmiten los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra
- Identificar las estrategias de comunicación para superar las barreras comunicacionales entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Las barreras comunicacionales que se presentan entre los trabajadores del proyecto TgP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de

Chiquintirca – La Mar: son semánticas y psicológicas las cuales dificultan el logro de los objetivos.

Hipótesis secundarias

- Las barreras comunicacionales no ayudan a lograr los objetivos planteados en su totalidad; por lo tanto la imagen que se construye por parte de la comunidad hacia la empresa, en muchas ocasiones no son tan buenas.
- Los mensajes transmitidos a la comunidad, son traducidos en el idioma quechua, y muchas veces estas sufren cambios y no generan el efecto esperado, afectando en gran medida el desarrollo de la buena comunicación.

1.6. Variable e indicadores.

Barreras comunicacionales: Como hemos podido observar, la comunicación es el proceso de transferencia de un mensaje o información de un emisor a un receptor, con elementos interdependientes y su perfecto funcionamiento es vital para el fin comunicacional. Pero existen algunas circunstancias en las que se pueden hallar interferencias que obstaculizan y dificultan una comunicación eficiente, a dichas interferencias se las denomina barreras comunicacionales, estas impiden o distorsionan la intención de lo que se desea comunicar, ya que para producir una óptima comunicación, es necesario que se tenga la comprensión y claridad en el mensaje, y así el correcto proceso cognitivo de la recepción de ideas.

Variable	Indicadores
Barreras comunicacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="884 376 1151 405">- Barreras semánticas <li data-bbox="966 439 1144 468" style="padding-left: 20px;">Mensaje difuso. <li data-bbox="884 501 1166 530">- Barreras psicológicas <li data-bbox="966 564 1181 593" style="padding-left: 20px;">Falta de confianza. <li data-bbox="966 627 1299 656" style="padding-left: 20px;">Sobrevaloración de sí mismo. <li data-bbox="884 689 1136 719">- Barreras culturales

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Nélida Girón Muñoz, en la tesis “Barreras de comunicación intercultural entre los integrantes del VI contingente de Operaciones de Mantenimiento de Paz y habitantes de Puerto Príncipe, Haití (2010)”, menciona que existen diversos factores por los cuales la comunicación se puede verse afectada, y en este caso específico, se pudo analizar las barreras de comunicación intercultural, en la que se halló serias deficiencias en el acto comunicativo por la diversidad cultural y el idioma, por lo que se concluyó capacitar al personal de estas misiones de paz para poder mejorar las interrelaciones entre el contingente y la población.

María Abril y Anne Martin en la investigación: “La barrera de comunicación como obstáculo en el acceso a la salud de los inmigrantes (2011)”, analizan el contexto del flujo de migración en España y que a consecuencia de esta se ha originado una nueva sociedad multilingüe y multicultural, pero que tiene como principal deficiencia las barreras de comunicación, para lo cual se plantean políticas de estado que coadyuven a romper dichas barreras, con profesionales bilingües, asistencia lingüística presencial, traductores y material impreso en el idioma de las minorías.

Miguel Figueroa, en el artículo “*Estrategias para superar las barreras idiomáticas entre el personal de salud-usuario de servicios de salud pública en España, Estados Unidos y México (2009)*”, menciona los nuevos retos de atender a una población con gran diversidad etnolingüística autóctona o emigrante por los servicios de salud; teniendo como objetivo principal el de proporcionar información y valorar los diversos marcos legales, estrategias, recursos y buenas prácticas con que se está afrontando en México, España y Estados Unidos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Betty Aguilar Olano, en su libro “Psicología de la comunicación”, en el que se abordó los procesos de comunicación desde su dimensión psicológica, no obstante que dicho proceso contiene un soporte psicológico innegable. Teniendo en cuenta las interrelaciones humanas vistas como fenómenos psíquicos de gran dinamismo, mantienen un propósito en específico, que puede ser el de persuadir o no, cambiar o modificar actitudes. En la publicación aborda las barreras de la comunicación como la interferencia que obstaculiza o tergiversa el mensaje, lo que genera una

inadecuada comunicación, un mal entendimiento, los cuales tomaremos como referencia para elaborar parte de esta investigación.

Mayra Estrada, en la tesis “Barreras de comunicación en la relación: Personal asistencial –paciente del sector salud en la región Apurímac (2013)”, sostiene que las barreras comunicacionales entre médico-paciente, influyen directamente en la salud emocional, física, funcional tanto del profesional como la del afectado. Concluyendo que la barrera de comunicación más importante es la lingüística, ya que la mayoría de médicos no hablan en la lengua oriunda del lugar en que se encuentran, lo que hace que el sistema de salud no tenga el éxito esperado.

Betsabe Grados, en la tesis “Características de la comunicación enfermero – paciente postquirúrgico mediato: Servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo (2014)”, cuyo objetivo fue el de identificar las de la comunicación en la relación bilateral del paciente – medico, en la que se evidencio que la comunicación se manifiesta de manera superflua y con serias dificultades o barreras como el poco entendimiento, el tono bajo, la incoherencia y la desatención, lo que no permitía que se estableciera una relación terapéutica, que necesariamente era contraproducente para ambas partes.

2.1.3. Antecedentes locales

Fredy Rodríguez, en la tesis “Barreras comunicacionales en el proceso de reinserción de los ex pandilleros en la sociedad del distrito de Ayacucho (2015)”. El estudio se centró en la identificación de las barreras comunicacionales, que se presentan con mayor incidencia en el proceso de reinversión de los ex pandilleros en una sociedad aun con prejuicios y rechazos frente a estas personas,

concluyendo que la barrera de mayor incidencia es la psicológica, que es comprendida como: la sobre valoración de uno mismo, explicaciones insuficiente, falta de precisión, aversión o perjuicios, que se resume en una constante actitud defensiva a causa de un mal clima comunicacional.

Elizabeth Castillo, en la tesis, “La comunicación estratégica como herramienta en la prevención de conflictos sociales: caso Perú LNG y comunidad de Vinchos (2013)”. Sostiene que la deficiente relación entre los actores responde a una falta de gestión comunicacional, además del poco interés por parte de la empresa por quebrar las barreras comunicacionales y lograr resolver un conflicto social a través de la frase “estar de acuerdo”.

René Prado, en su trabajo de investigación “Rupturas comunicacionales entre la Municipalidad y la ciudadanía del distrito de San Juan Bautista: 2003, 2004 (2004)”, analizó la relación y sus dificultades en el proceso de comunicación y de retroalimentación, ya que la poca participación ciudadana conlleva a un ínfimo desarrollo social sostenido, para lo cual se precisa realizar estrategias comunicativas que logren la integración ciudadana en conjunto con el gobierno municipal.

2.2. MARCO HISTÓRICO

2.2.1. Reseña histórica del Distrito de Anco

Según la revisión de los recuentos históricos, en el año 1784 el Virrey Teodoro Croix estableció las siete independencias del Corregimiento de Huamanga

constituido por: Cercado de Huamanga, Anco, Andahuaylas, Huanta, Lucanas, Parinacochas y Vilcas Huamán.

El 21 de Junio de 1825, durante la dictadura de Simón Bolívar, el Primer Senador Delegado y Don Mateo de las Heras convoca a elecciones de representantes al Congreso General, el que debía instalarse en 1826. Este objetivo fue remitido con el número de Diputados y en aquella mención se considera al Departamento de Ayacucho con las siguientes Provincias: Anco, Andahuaylas, Angaraes, Cangallo, Castrovirreina, Huamanga, Huancavelica, Huanta, Lucanas, Parinacochas y Tayacaja.

El 13 de septiembre de 1826, mediante un Decreto Supremo, la Provincia de Anco pasa a formar parte de la Provincia de Huanta, considerándosele como Distrito y perdiendo la categoría de Provincia. En 1861 se crea la Provincia de La Mar, el Distrito de Anco pasa a formar parte de esta nueva provincia manteniéndose como tal desde el 02 de enero de 1857 al 12 de setiembre de 1907. El 13 de septiembre de 1907, siendo el Presidente de la república el Señor, José Pardo y Barrea; según Ley N° 510 en su artículo único declara a Chiquintirca como nueva capital del distrito de Anco.

Es histórico recordar que, durante la Colonia, Anco sirvió de refugio a los indios rebeldes de la dominación española, concentrando a nativos e indígenas descendientes del incanato y formó el último bastión de resistencia inca en Mayunmarca.

Fue centro de producción y provisión de coca y quinina para la población alto andina y de aguardiente de caña y chancaca del cual siempre destacó el

aguardiente de Sarabamba. Asimismo, cabe destacar la potencialidad productiva de la selva como el barbasco (cube), café, cacao, maní, ajonjolí, maíz, menestras, entre otros; y en la sierra carnes, papa, oca, olluco, mashua, menestras y cereales. Hasta la actualidad Anco es el principal productor de las papas nativas (más de 120 eco-tipos).

Por otro lado, sirvió como medio para el establecimiento de colonizaciones en el valle del Río Apurímac, también como refugio y autoabastecimiento en la época de la violencia socio política (1980-2000), a los actores del terrorismo, al mismo tiempo jugó un rol preponderante en el proceso de pacificación a través de los Comités de Autodefensa CAD.

2.2.2. Ubicación Geográfica.

El Distrito de Anco se encuentra ubicado en la Provincia de La Mar, Departamento de Ayacucho, al noreste de la ciudad de San Miguel capital de la provincia y del distrito del mismo nombre.

Su ámbito territorial esta comprendida desde los 650 m.s.n.m. a las orillas del río Apurímac hasta los 4800 m.s.n.m. en las alturas de Pacobamba y Totorá. La capital del Distrito, Chiquintirca, tiene las siguientes coordenadas geográficas: 73°42'17" longitud oeste y 13°03'23" latitud sur. (Carta Nacional IGM escala 1/100,000).

El territorio del distrito de Anco comprende dos zonas geográficas, Sierra y Selva; abarcando varios pisos ecológicos o regiones naturales que van desde la selva alta o rupa rupa hasta las zonas Yunga fluvial, Quechua, Suni, y Puna. Está

4.3. Comunicación intercultural

Los procesos de comunicación intercultural constituyen una situación a veces extrema del encuentro de diferentes códigos (Grimson, 2000). Sin embargo, esa diferencia que lleva a malos entendidos y situación de incompreensión es constitutiva a la comunicación humana.

La comunicación es un todo integrado. De ahí, la máxima de que “todo comunica” o “es imposible no comunicarse” (Grimson, 2000, pág. 60), Las personas tratamos de comunicarnos utilizando diversos canales, una de estas es el uso del lenguaje verbal; cuando alguien no responde a una pregunta que se emite. En realidad está ofreciendo una respuesta, de igual manera sucede cuando una persona permanece en silencio está emitiendo un mensaje. Para Alejandro Grimson (2000), aquí surge el desafío de la comunicación intercultural, es que así como el lenguaje verbal existen múltiples lenguas, tantas otras se podrán encontrar en el lenguaje del silencio, de los gestos, del espacio. Cada comunidad por donde interviene el proyecto tiene características, costumbres ideología particulares por lo que hace, más aun complejo, comprenderlos.

Dicen que las mujeres no deben participar de las faenas para terminar rápido, pero no les permiten por más que sean fuertes, y otra cosa del aspecto cultural, cuando uno quiere participar en alguna actividad a mí por ejemplo me ha costado bastante el tema de los “apus” y la cosmovisión, como por ejemplo un ojo de agua que es sagrado en Cajadela, ya que cuando la entubaron y no hicieron ningún ritual es como si hubieran cortado una vena, dejo de salir el agua que alimentaba a toda una población, para mí eso son tonterías, pero usualmente el tramo geográfico se ha prestado, es por esto que tienen problemas de agua. (G.F. integrantes del proyecto)

En el párrafo anterior, el participante considera, que en algunas comunidades tienen una idea machista muy arraigada; que les ha costado comprender y muchas veces, ciertas creencias para el integrante del proyecto son tonterías, porque sencillamente tienen una explicación por sentido común, y no como los pobladores piensan. Por ejemplo: el hecho que la comunidad considere un manantial como un “ojo de agua”, el cual es muy sagrado,

porque además abastece de agua a toda la comunidad, este ojo de agua ha sido cortada cuando paso el ducto, ellos sostienen que se cortó una de la venas y por ello desde ese momento carecen de este recurso natural, debió realizarse mediante un ritual, sin embargo la empresa no lo respeto.

Igualmente se dan algunas situaciones, en las que los trabajadores generan las barreras.

Por parte si porque a veces estamos con los niños, llegan y les invitamos algo, y te dicen hay nada más, entonces hay recelo, ya no hay ganas de tratarlo. Las culturas son diferentes siempre en el Perú, pero tienes que integrarte y mejorar a través de los otros, y los niños son los que copian y deben tener o dar el ejemplo, cada uno sabe su forma pero saben dónde van entonces deben medirse. No quieren participar, con esto se aíslan. (G.F. profesores).

En el párrafo anterior, se menciona como uno de los factores de aislamiento, es la falta de integración por pertenecer a una cultura distinta, los temores de mezclarse en el sincretismo local, hace que se generen distanciamientos entre los profesores, beneficiarios (los niños) y los trabajadores del proyecto.

4.4. Barrera semántica

Betty Aguilar (1990), sostiene que las barreras semánticas se refieren al significado de las palabras, cuando no se define adecuadamente el significado que se otorga al mensaje, esto sucede con frecuencia en la interrelación de los integrantes el proyecto TGP educa y la población, ya que ambas tienen un idioma materno distinto, los integrantes de proyecto no entienden ni hablan el quechua, lo que dificulta la comunicación, además ambos han vivido en diferentes contextos socio-culturales, por lo que tienen una cosmovisión distinta.

Cada actor maneja ciertos términos o un vocabulario denotativo singular, que si no tienen en cuenta el contexto de cada uno, es difícil entender y comprender el significado con ellos, dificultando una buena comunicación.

El idioma es una limitante, porque son de Lima y tienen otras costumbres, hablan más rápido, a veces nosotros tenemos dificultades, peor serán los niños, pero como dice uno de mis colegas, debe haber confianza, ya que el idioma se puede pedir apoyo, pero para eso debe haber confianza. (G.F. profesores).

El idioma es una barrera para lograr una buena comunicación, los integrantes del proyecto son provenientes de la ciudad de Lima, por lo que hablan solo el castellano, que tiene por característica la rapidez de la pronunciación, lo que dificulta la comprensión del mensaje, no solo a ellos si no también a los estudiantes, ya que los niños son quechua hablantes. En este sentido, es preciso mencionar que ambos idiomas tienen reglas y normas gramaticales distintas, lo que complica aún más el proceso de comprensión del mensaje.

Sin embargo, sostienen que esta barrera puede ser superada si es que habría confianza, es decir, a que ambos actores pueden manifestar sus habilidades y dificultades; por ejemplo, si la acompañante pedagógica pidiera apoyo al profesor, para que el mensaje que transmite sea traducido en quechua y así lograr que sea comprendido, pero esto no ocurre ya que en gran parte del grupo focal, mencionan que existe cierto recelo.

4.5. Barrera psicológica

La precisión y claridad en el mensaje, depende fundamentalmente, de que el emisor sea consciente y saber qué es lo que quiere comunicar, en este caso uno de los participantes sostuvo lo siguiente: ¿es claro el mensaje? “Si por partes, para docentes si son claros, para los niños no tanto” (G.F. docentes y autoridades). Por otro lado, los integrantes del proyecto mencionan que se esfuerzan en lograr que el mensaje transmitido sea comprendido, y así generar una comunicación positiva.

Pero eso depende de la comunidad hay comunidades en las cuales te abren las puertas y hay otras que no, de repente por el problema que tuvieron con la empresa TGP que al principio tuvieron problemas, y nos relacionaban directamente con

ellos y nosotros teníamos que decir que no éramos la empresa que éramos un proyecto, por que al principio nos relacionaban y nos decían sus problemas necesidades y les aclaramos que directamente no éramos la empresa y se dieron cuenta de que no y ahora somos las profesoras del proyecto tgp una vez que comprendieron eso en las comunidades que tuvieron problemas con la empresa pero hay otras comunidades que no, yo veo en la comunidad hay mucha cordialidad, pero si me cuesta a veces las normas que ponen la empresa como no llevar en los carros a personas de la comunidad, esto genera una especie de recelo y muchas personas que te conocen y quieren que los lleven y les dices que no y después cuando las ves te preguntan por qué no los llevaste y cuando quieres explicar no lo entienden, así expliques no lo entienden, siempre hay detalles que provocan rencillas. (G.F. integrantes del proyecto).

Menciona que la dificultad para mantener una buena comunicación en las diferentes comunidades ha dependido, según el nivel de problema que la empresa TGP ha tenido con cada población, es decir que la brecha en cada comunidad ha sido mayor que en otras.

Se esforzaron en hacer entender que a un proyecto de educación que la empresa de TGP estaba poniendo en beneficio para ellos. Pero resalta que hay comunidades que les ha aceptado con mayor facilidad y son muy cordiales. Sin embargo sostiene que la empresa tiene políticas estrictas de reglamento, en cuanto al distanciamiento que deben tener los trabajadores con la población; estas acciones son contradictorias a los pensamientos de los pobladores, lo cual genera un resentimiento, que posteriormente puede afectar la comunicación.

La falta de confianza, según Betty Aguilar (1990, pág. 68) está comprendida dentro de sus clasificación como sospecha o aversión; además afirma que si no existe confianza, la comunicación en cualquier forma que se haga, suele no dar los resultados que se esperan, lo que corrobora la respuestas que dio uno de los integrantes de grupo focal. “Uno de mis colegas dijo que debe haber confianza, ya que el idioma se puede pedir apoyo, pero para eso debe haber confianza”. (G.F. profesores).

Por otro lado, es preciso mencionar que la población está conforme y sostienen que los operadores del proyecto son muy respetuosos con las personas y cariñosos con los niños, buscan que los mensajes que transmiten sean fáciles de entender y que todo les quede claro, para ello usan un lenguaje sencillo.

Sí, he visto que no hay murmuraciones todos están conformes nosotros estamos agradecidos porque nuestros hijos a veces están atrasados o los profesores están enseñando a uno o tres grados y no pueden con todos los niños, los profesores no tienen facultad para que enseñen, en cambio acá les enseñan bien, por eso que nosotros estamos agradecidos por este proyecto. (Entrevista a un poblador de la comunidad de Chiquintirca.)

Asimismo, el nivel de conocimiento es una limitante para desarrollar una buena comunicación, ya que no se puede comunicar lo que no se sabe; no se puede comunicar con la efectividad que uno busca, algo que uno no comprende. Si el comunicador no tiene bien precisado el tema y el mensaje que quiere comunicar será muy difícil que el receptor pueda entender. David K. Berlo (1984, pag 28) sostiene que es obvio que el grado de conocimiento que posea la fuente con respecto al tema de que se trata habrá que afectar a su mensaje. Por otra parte si el comunicador sabe demasiado, como diría David Berlo está súper especializado, este puede equivocarse en el sentido de emplear sus habilidades comunicativas en forma técnica que el receptor no será capaz de entender.

En este caso, los integrantes del proyecto han tenido que recurrir a diversas estrategias para que el mensaje que transmiten sea sencilla y claro, ya que a la población con los que tratan son personas que en su mayoría no han concluido sus estudios primarios y a la actividad que dedican son la ganadería y la agricultura.

CONCLUSIONES

1. Las barreras que inciden en el correcto desarrollo del proceso de comunicación interpersonal, entre los integrantes del proyecto y la comunidad son: psicológicas, culturales y semánticas.
2. La falta de confianza se muestra como principal causa de la barrera psicológica, en donde características de confiabilidad, empatía y dinamismo se encuentran ausentes en el proceso de comunicación, generando distanciamiento entre integrantes del proyecto, docentes de la Institución Educativa en donde interviene el proyecto y la comunidad.
3. La barrera semántica se presenta a través de las diferencias en el idioma, lo que incide directamente en el aprendizaje de los niños beneficiarios, así como el logro de los objetivos del proyecto.
4. Los integrantes del proyecto, que en su mayoría son procedentes de la ciudad de Lima, generan barreras culturales, ya que su dificultad para la adaptación en la cosmología de la comunidad, provoca una disgregación en las relaciones interpersonales de los actores sociales.
5. Las barreras de comunicación generan la construcción de una imagen negativa del proyecto, mediante corrientes de opinión desfavorables, generadas en algunas ocasiones por políticas aplicadas por la misma empresa.
6. El estudio nos permitió confirmar la hipótesis de investigación, además de extender el panorama, hallando las barreras y elementos que interfieren en las relaciones interpersonales entre los integrantes del proyecto TGP educa escuelas inter culturales-sierra y la comunidad de Chiquintirca.

Bibliografía

- Aguilar, Betty. (1990). *Psicología de la comunicación*. Lima: Concytec.
- Berlo, David. (1984). *El proceso de la comunicación introducción a la teoría y a la práctica*. Argentina: El Ateneo.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- De la Mora, Jose. (1999). *Explicación y análisis. Taller de comunicación I*. México: UNAM
- Flores de Gortari, Sergio. (1998). *Hacia una comunicación administrativa integral*. Mexico: Trillas.
- Gallardo, Alejandro. (1990). *Curso de teorías de la comunicación*. México: UNAM.
- Habermas, J. (1981). *Teoría de la acción comunicativa I, Racionalización de la acción y racionalización social*. Taurus ediciones. Argentina.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa II, Critica de la razón funcionalista*. Taurus ediciones. Argentina.
- Heler, M. (2007). *Jurguen Habermas y el proyecto moderno: cuestiones de la perspectiva universalista*. Biblos, Buenos Aires.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw-Hill, Mexico.
- Miller, George. (1974). *Lenguaje y comunicación*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Nosnik, Abraham. (1988). *El papel del investigador de la comunicación en la práctica de las organizaciones*. Mexico.

ANEXOS

- López Aranguren, J.L. (1967). *La comunicación humana*. Madrid: Guadarrama.
- Rangel, Monica. (1992). *Comunicación oral*. Mexico: Trillas.
- Rizo, Marta. (2006) *La interaccion y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenologica. Breve exploracion teorica*. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n33/02112175n33p45.pdf>

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles son las barreras comunicacionales en la relación interpersonal, entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar?.</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la repercusión de las barreras comunicacionales en la construcción de la imagen del proyecto TGP 	<p>General</p> <p>Estudiar las barreras comunicacionales en las relaciones interpersonales, entre los integrantes del Proyecto TgP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la repercusión de las barreras comunicacionales en la construcción de la imagen del proyecto TGP 	<p>Las barreras comunicacionales que se presentan entre los trabajadores del proyecto TgP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar: son semánticas y psicológicas las cuales dificultan el logro de los objetivos.</p>	<p>Barreras comunicacionales</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barreras semánticas - Barreras psicológicas <p>Mensaje difuso. Falta de confianza. Sobrevaloración de sí mismo.</p> <p>Barreras culturales</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Método</p> <p>El método que guiará la investigación es el hermenéutico.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Población de estudio</p> <p>La población de estudio se conforma por todos los pobladores de la comunidad de Chiquintirca y todos trabajadores del</p>

<p>educa escuelas interculturales – sierra?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida las barreras comunicacionales distorsionan el mensaje que transmiten los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra? • ¿Cómo superar las barreras comunicacionales entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca? 	<p>educa escuelas interculturales – sierra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer en qué medida las barreras comunicacionales distorsionan el mensaje que transmiten los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra • Identificar las estrategias de comunicación para superar las barreras comunicacionales entre los integrantes del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra y la comunidad de Chiquintirca. 			<p>Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra haciendo un total de 530 personas.</p> <p>Muestra</p> <p>Se conforma por 22 unidades muestrales, entre trabajadores del proyecto TGP educa, Municipalidad de Chiquintirca y pobladores de la comunidad.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Grupos focales y entrevistas.</p>
---	--	--	--	--

Guía de entrevista a los pobladores

Presentación	Muy buen día, soy Lisbet Pamela Gutiérrez Trigos, tesista de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, hoy realizaremos una pequeña entrevista que ayudara a recolectar la información que requiere la presente investigación.
Tema	Barreras de comunicación en las relaciones interpersonales entre los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar.
Objetivo	Explicar cuáles son las barreras comunicacionales y como estas intervienen en las relaciones interpersonales entre los integrantes del Proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca–LaMar.
Fecha	
Lugar	
Moderador	
Asistentes	
Participantes	
Preguntas Bloque I	1. ¿Conoce el proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra, a qué se dedica y qué temas trabajan?
Comunicación Horizontal	2. ¿Cómo se da la relación o conversación entre los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca?
Comunicación Vertical	3. ¿Se siente satisfecho con el proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra en la comunidad de Chiquintirca?
Bloque II Barreras comunicacionales	4. ¿Cree que los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra se esmeran para tener una buena relación con la comunidad de Chiquintirca?
Barrera semántica	5. ¿Cómo se comportan los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra con la comunidad?
Barrera psicológica	6. ¿Cree que sus opiniones o sugerencias son tomados en cuenta?
Barrera fisiológicas	
Barrera física y ambientales	7. ¿Alguna vez se sintió discriminado o menospreciado por integrantes del proyecto TGP educa- escuelas interculturales?
Bloque III Relación entre la comunidad de Chiquintirca y el proyecto TGP	8. ¿Qué opinión tiene de la empresa TGP y de los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra? 9. Por último, me puede decir cuáles son las sugerencias para mejorar las relaciones entre los trabajadores del proyecto

educa-escuelas interculturales	TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca.
---------------------------------------	---

Guía de grupo focal para autoridades y docentes

Presentación	Muy buen día, soy Lisbet Pamela Gutiérrez Trigos, tesista de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, hoy realizaremos un grupo focal que ayudara a recolectar la información que requiere la presente investigación.
Tema	Barreras de comunicación en las relaciones interpersonales entre los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar.
Objetivo	Explicar cuáles son las barreras comunicacionales y como estas intervienen en las relaciones interpersonales entre los integrantes del Proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca–LaMar.
Fecha	
Lugar	
Moderador	
Asistentes	
Participantes	
Preguntas Bloque I Comunicación Horizontal Comunicación Vertical	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo crees que se da la relación o conversación entre los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca? 2. ¿Cómo es el trato de los trabajadores del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra, a los niños beneficiarios? 3. La comunicación que tienen los trabajadores del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad se da verbal o documentada, ¿Cuál es la más usada? 4. ¿Crees que la comunicación, que los integrantes del proyecto TGP educa, emplean son los adecuado para poder transmitir el mensaje cumpliendo su función y logrando los objetivos?
Bloque II Barreras comunicacionales	<ol style="list-style-type: none"> 5. Si la comunicación no es la adecuada entre los trabajadores del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca, ¿Cuál cree que es la razón por la que? 6. ¿Quién cree que tiene mayor responsabilidad para que no exista una comunicación efectiva entre los trabajadores del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca? ¿por qué?

<p>Barrera semántica</p> <p>Barrera psicológica</p> <p>Barrera fisiológicas</p> <p>Barrera física y ambientales</p>	<p>7. ¿Cree que el idioma es una limitación para que no exista una buena comunicación entre trabajadores TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca?</p> <p>8. ¿Cree que las diferencias culturales perjudican el proceso de comunicación?</p> <p>9. ¿Los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra, se esmeran en lograr una comunicación eficaz?</p> <p>10. ¿Cómo describe la conducta o comportamiento de los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra?</p> <p>11. ¿Los mensajes que emiten los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra son claros?</p> <p>12. ¿Siente que su punto de vista o sugerencia, son tomados en cuenta?</p> <p>13. ¿Cree que los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra reaccionan de manera impulsiva e irracional, frente a opiniones no compartidas?</p> <p>14. ¿Los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra son personas humildes y que brindan confianza?</p>
<p>Bloque III</p> <p>Relación entre la comunidad de Chiquintirca y el proyecto TGP educa-escuelas interculturales</p>	<p>15. ¿Cómo describe la relación los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca?</p> <p>16. Por último, me puede decir cuáles son las sugerencias para mejorar las relaciones entre los trabajadores del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca.</p>

Guía de grupo focal para integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra

<p>Presentación</p>	<p>Muy buen día, soy Lisbet Pamela Gutiérrez Trigos, tesista de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, hoy realizaremos un grupo focal que ayudara a recolectar la información que requiere la presente investigación.</p>
<p>Tema</p>	<p>Barreras de comunicación en las relaciones interpersonales entre los integrantes del proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca – La Mar.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Explicar cuáles son las barreras comunicacionales y como estas intervienen en las relaciones interpersonales entre los integrantes del Proyecto TGP educa Escuelas Interculturales – Sierra y la comunidad de Chiquintirca-LaMar.</p>

comprendido entre los ríos Apurímac en la selva y Torobamba, principal afluente del río Pampas en la sierra.

2.2.3. Actores Sociales.

En el distrito de Anco, cuenta con la presencia de varias instituciones tanto públicas como privadas que aportan al proceso de desarrollo. Las principales son:

Gobierno Local:

- ✓ Municipalidad Distrital de Anco.
- ✓ Siete Municipalidades de Centros Poblados: Anchihuay, Unión Progreso, Arwimayo, Lechemayo, Sacharaccay-Huallhua, San Luis de Buena Gana y Pacobamba.

✓ Instituciones Públicas del Gobierno Regional y Central:

- Gobernación del Distrito de Anco.
- Juzgado de Paz del Distrito de Anco.
- Jueces de Paz de los Centros Poblados.
- Micro- Redes, centro y puesto de Salud.
- Red Educativa de Anco -Ministerio de Educación
- Instituciones Educativas de los tres niveles – DREA
- SENASA VRAE - Ministerio de Agricultura (Zona selva)
- AGRORURAL - Ministerio de Agricultura (Zona sierra)
- AGENCIA AGRARIA- Ministerio de Agricultura (zona sierra)
- PROGRAMA JUNTOS- Programa Subsidio Condicionado
- PRONAA-Programa Nacional de Asistencia Alimentaria
- BECA 18-Instituto Nacional de Becas
- Pensión 65

- Programa Nacional Cuna Mas PNCM
- Dirección General de Educación Básica Alternativa
- Desarrollo y Vida sin Drogas –DEVIDA
- Plan de Desarrollo de Valles del Rio Apurímac, Ene y Mantaro -
VRAEM

2.2.4. Organizaciones Sociales de Base:

- ✓ Asociación de Tenientes Gobernadores.
- ✓ Asociación Distrital de Municipalidades de Centros Poblados
AMUCEP –Anco (en proceso de conformación)
- ✓ Asociación de Comunidades Campesinas ACOCAMP-Anco (Por
conformar)
- ✓ Mancomunidad Municipal AMUVRAE
- ✓ Comité de Auto Defensa CAD– nivel distrital.
- ✓ Comité de Auto Defensa CAD – Nivel zonal.
- ✓ Comités de Auto Defensa Locales CAD en las comunidades.
- ✓ Comité distrital de Club de Madres.
- ✓ Comités zonales de Club de Madres
- ✓ Club de Madres en las comunidades y/o anexos.
- ✓ Asociaciones de Padres de Familia APAFAS en los tres niveles
educativos.
- ✓ Junta de Vigilancia Comunitaria JVC en la capital distrito y de los
Centros Poblados.
- ✓ Base de la Federación Agraria Distrital- Articulado la Provincial y
Regional

- ✓ Asociaciones de productores en diferentes comunidades de sierra y selva.
- ✓ Organizaciones de jóvenes: “AGEA”, “FREA”, Asociación de jóvenes “Nuevo Amanecer” de chiquintirca.
- ✓ Asociación de Escuelas de Líderes (por conformar)
- ✓ Concejal Joven-Anco; articulado a la Provincia - Región - Nacional

Empresas privadas:

- ✓ Gas de CAMISEA
- ✓ Empresas Mineras

Organizaciones Religiosas:

- ✓ Iglesia Católica
- ✓ Iglesias Evangélicas

2.2.5. Demografía:

Anco es el segundo distrito poblacionalmente más importante de la Provincia de La Mar, cuenta con una población de 16,329 que representa al 18.24% de la población total. Según la proyección poblacional del INEI al 30 de junio del 2022 Anco albergará a 19,758 habitantes.

Los objetivos del gobierno local es alcanzar el desarrollo social y humano, para ello, tiene que destinar recursos y desplegar actividades para lograrlos en cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio como: erradicar la pobreza y el hambre, reducir las desigualdades sociales, mejorar las condiciones de vida, lograr la enseñanza primaria universal, afianzar la equidad de género, mejorar la salud sexual y reproductiva, reducir la

mortalidad infantil y materna, y garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

2.2.6. Proyecto TGP Educa-escuelas interculturales sierra

2.2.6.1. Antecedentes

La Comunidad Campesina de Chiquintirca pertenece al Distrito de Anco, uno de los diez distritos de la Provincia de La Mar, en Ayacucho. El territorio de Anco comprende dos zonas geográficas: zona de sierra y zona de selva, abarcando varios pisos ecológicos o regiones naturales. Tiene la más grande extensión territorial a nivel distrital de todo el Perú.

En el 2014, TGP contrató la realización de un estudio de Línea de Base, cuyos resultados informan acerca de la situación educativa de la Comunidad Campesina de Chiquintirca, con sus 23 anexos, del Distrito de Anco, pertenecientes a su ámbito de intervención.

Los estudiantes de estas comunidades no logran los aprendizajes esperados en las áreas de Comunicación y Matemática, para su edad. Además, los docentes y directivos no cuentan con herramientas necesarias para acceder a cursos de fortalecimiento docente (presencial o virtual) que les permita mejorar sus estrategias de enseñanza en aula. Las deficiencias del servicio educativo obedecen a múltiples factores asociados a las condiciones de pobreza y ruralidad en que se encuentran.

2.2.6.2. Objetivos del Proyecto

El Proyecto TGP Educa: “Escuelas Interculturales Sierra” se diseña a partir de los objetivos que han sido formulados utilizando la metodología del marco lógico.

LÓGICA DE LA INTERVENCIÓN	
OBJETIVO GENERAL	“Mejorar la calidad y pertinencia del servicio educativo en 43 instituciones educativas de los niveles Inicial y Primaria de la Comunidad Campesina de Chiquintirca y Anexos, a través de un proyecto de educación intercultural y diversificado que genera valor social.”
OBJETIVO ESPECIFICO	“Mejorar el desempeño escolar de los niños y las niñas de los niveles Inicial y Primaria de las 43 IIEE del ámbito de intervención”.

Componentes: El modelo de intervención que proponemos para el Proyecto TgP Educa: “Escuelas Interculturales Sierra” plantea un conjunto de líneas de acción interrelacionadas y que responden al modelo pedagógico personalizado, el mismo que, como veremos más adelante, da respuesta a las necesidades específicas de docentes y estudiantes de la zona. Estas líneas de acción se articulan en *cinco componentes*, siendo dos de ellos componentes transversales. A continuación presentamos los cinco componentes del Proyecto:

COMPONENTE 1	FORMACION Y CAPACITACION DE DOCENTES
COMPONENTE 2	INTERACCION FAMILIA – ESCUELA
COMPONENTE 3	GESTION INSTITUCIONAL CENTRADA EN EL APRENDIZAJE
COMPONENTES TRANSVERSALES	
COMPONENTE 4	COMUNICACIÓN Y VISUALIZACION DEL PROYECTO
COMPONENTE 5	GESTION DEL PROYECTO

2.3. TEORÍAS Y ENFOQUES

2.3.1. Aproximaciones teóricas

La acción comunicativa, es un proceso complejo estudiado desde varias disciplinas de las ciencias sociales. El enfoque de la presente investigación, es la teoría crítica desarrollada por Jurguen Habermas, que en su libro teoría de la acción comunicativa I (1984) y teoría de la acción comunicativa II (1987), muestra un análisis explicativo que aborda la teoría de la acción y su racionalidad, que permitirá comprender las bases del proceso.

La acción comunicativa como tal, debe tener como punto de partida la comprensión de la racionalidad cognitiva, “tan compleja como es la ciencia moderna, puede aplicarse también a otras figuras del espíritu objetivo, es decir, a las materializaciones de la racionalidad cognitiva instrumental, de la practica-moral, e incluso quizás también de lo práctico-estética.” (1984, p. 17)

Habermas menciona que a través de la racionalidad podremos interpretar mejor el mundo moderno y así adentrarnos en sus problemas, los cuales están estrechamente conectados con la sociología.

La racionalidad debe estar situada en la perspectiva evolutiva del nacimiento de la comprensión moderna del mundo, puesto que al desarrollar una teoría de la racionalidad y conectarla con la teoría de la sociología, podremos hallar las respuestas de la teoría de la acción comunicativa, abordando de forma correcta la problemática de la racionalización social y comprender fenómenos sociológicos desde aristas comunicacionales. (1984, p. 23)

La relación entre la racionalidad y el saber es muy estrecha, puesto que se desprende la incógnita de la racionalidad de una emisión que debe fundamentarse. Habermas los relaciona con la acción comunicativa, como la representación de una emisión; y la acción teleológica, que representa la acción ya ejecutada. “La estrecha relación que existe entre saber y racionalidad permite sospechar que la racionalidad de una emisión o de una manifestación depende de la fiabilidad del saber que encarnan”. (1984, p. 24)

En base a esta relación, se estudia los tipos y formas de argumentación, que son asociadas a las consecuencias y formas de comprender el mundo moderno.

Una argumentación contiene razones que están conectadas de forma sistémica con la pretensión de validez de la manifestación u emisión problematizada. La fuerza de una argumentación se mide en un contexto dado por la pertinencia de las razones. Esta se pone en manifiesto si la argumentación es capaz de convencer a los participantes (...) (1984, p. 37).

Los participantes que actúen en una argumentación, están demostrando su racionalidad o falta de ella, traducida en la manera en que responden a las proposiciones que están en discusión. Es aquí donde se desprende la crítica en el acto de transmisión de códigos lingüísticos, en torno a la construcción y relación del mundo de la vida.

Aunque se debe diferenciar el mundo objeto del mundo subjetivo, el primero como todo lo externo y que es compartido con todos los demás, lo que presupone la totalidad de relaciones interpersonales que son reconocidas por los demás integrantes como legítimas; por el contrario el mundo subjetivo representa lo

interno, como la totalidad de las experiencias y conocimientos previos en un escenario abstracto y personal que cada individuo tiene acceso personalmente (1984, p. 81).

Entonces el mundo de la vida se ha ido construyendo a través del lenguaje y sus fundamentos con carácter de validez, en donde los participantes no son parte de él, sino más bien vivimos en él, en el cual la acción comunicativa se va a materializar y reproducir con la finalidad de compartir saberes, conocimientos y habilidades, llegando a un entendimiento; todo como parte del proceso que subyace en la generación de las bases de una sociedad.

Por lo que, para Habermas (1987, p. 196), la acción comunicativa sirve a la tradición y renovación cultural; en el aspecto del entendimiento de la acción, sirve como integrador y creador de la solidaridad social; y bajo el aspecto de socialización, sirve para la formación de identidades, generando así un escenario óptimo para el estudio integral de los componentes que son parte de un proceso o acción comunicativa.

2.3.2. La comunicación

La noción de comunicación (Orive, 1978) es muy amplia y variada, puesto que ha sido estudiada desde distintas perspectivas, que responden a inquietudes investigativas específicas. Para comprenderla debemos conocer elementos que subyacen en ella, como: la idea de participación, la estructura de información, idea de mediación, sustrato de comunidad, relación, traslación, descubrimiento, conocimiento y anticipación. “Quizá, desde las ciencias de la comunicación y en la praxis informativa, deba hablarse más que de una puesta en común, de entrega

para hacer al otro o a los otros partícipes de algo; lo cual en ocasiones, conlleva un vaciamiento de contenidos.” (Orive, 1978, p. 26).

La comunicación como tal, es la entrega de conocimientos y saberes, en el mundo objetivo, teniendo en cuenta, que se otorgará información y viceversa entre los participantes del acto comunicativo, que forman parte de una función dinámica de la sociedad.

Además, para que se pueda dar la comunicación, se debe mantener elementos que van a ser inherentes al acto, como la conexión establecida entre los participantes teniendo vital importancia el “yo” y el “otro”, sirviéndose mutuamente, logrando así una relación que resulta beneficiosa para las partes.

Esta relación “demanda la utilización, por parte de los comunicantes, de elementos de conocimiento que tengan en común. Por medio de ella el hombre penetra mejor en su entorno, que no solo se encuentra, sino que el mismo llega a crear” (1978, p. 27).

Para Manuel Calvelo la comunicación tiene distintos elementos que mantendrán su éxito como los modelos de procesamiento de la información que utilizan los receptores, para comprender la información, llegando a la conclusión de que los contenidos de los mensajes deben ser la respuesta a necesidades reales de los futuros receptores (1985, p. 3).

En tanto menciona que la comunicación en las comunidades, deben tener la mayor familiaridad posible de lo contrario estará propenso a generar conflictos.

De la comunidad de investigadores a la sociedad, encontramos el mismo modelo y los mismos problemas. Las jergas científicas, sintéticas, necesarias y útiles en el interior de la comunidad que las crea y las maneja, llegan a la sociedad como "terrorismo académico", en forma totalmente ininteligible. Es así como la ciencia se va, o bien mitificando, o bien termina satanizada, por falta de mensajes que la tornen asequible a aquellos que, en última instancia, la financian y disfrutarán o sufrirán sus resultados. (1985, p. 6)

La comunicación, en parte ayuda a formar, comprender e interpretar los fenómenos que se encuentran a nuestro alrededor, permitiendo percibir en el mundo objetivo desde el subjetivo, emitiendo una respuesta que será la muestra del grado de penetración del hombre en el mundo.

Para enfocarnos mejor en la comunicación debemos distinguir entre comunicar "con", y comunicar "a", el primero representando a la voluntad de encuentro con el receptor y el segundo al afán de comunicar o poner en común lo poseído (1978, p. 28).

Bajo este contexto, nos referimos a los elementos que hacen que una comunicación se dé y sea exitosa, estos elementos (los más básicos encontrados), son: el emisor, el mensaje y el receptor. Pero para analizar el acto comunicativo como tal, debemos comprenderlo como un "proceso" interdependiente que se conecta a través de los conocimientos, vivencias, etc.

2.3.3. La comunicación como proceso

Desde tiempos inmemorables, la comunicación ha sido parte de la socialización del hombre y como tal a evolucionado, de manera dinámica, en conjunto con el

desarrollo del ser humano en su paso a la modernidad, generando un proceso complejo de emisión o manifestación de estructuras semánticas.

En su sentido más amplio, el término proceso significa suceso en etapas progresivas, dirigidas hacia un fin. Estas etapas tienen un carácter dinámico y dinamizador en los componentes de la interacción, en la que los elementos influyen en el resto, y viceversa. (Orive, 1978, 56)

Partiendo de la comunicación como un proceso, que mediante el cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea esta una opinión, actitud o conducta (Nosnik, 1988, 12). Así también puede ser entendida como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones, entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros (Miller, 1968, citado por Delgado, 2003).

Para Calvelo el modelo que mejor se ajusta en la comunicación para el desarrollo es el de Interlocutor – Medio – Interlocutor. Teniendo en cuenta que la concordancia bilateral será un punto vital en la construcción del proceso de la comunicación

Los instrumentos para producir los mensajes, no podían, ni debían ser definidos a priori por el emisor, sino establecidos en función de los parámetros del receptor y de una óptima relación entre la inversión y los resultados. Los mensajes tenían que ser consultados, o acordados, con todos aquellos (a través de representantes, o muestras) que intervenían en

el diálogo de comunicación para el desarrollo, si queríamos que este diálogo fuera eficiente. Y los mensajes producidos, y sus parámetros, acordes con las necesidades reales del destinatario. (1985, p. 3)

Este modelo se analiza desde la perspectiva de la armonía de ambas partes, como es que el destinatario procesa la información proveniente del esfuerzo del que emite el mensaje; es aquí en donde el receptor cambia su papel de pasivo por un rol activo, pasando a colaborar y a desarrollar en los mensajes posibilitando alimentar el proceso de la comunicación para mantenerlo abierto.

El devenir de este modelo de la comunicación, se ajusta a las necesidades de los sectores socio marginales, a los cuales los comunicadores e investigadores usualmente intervienen. Aquí se trata de que la comunicación en el proceso de interacción, beneficie a los participantes, dotándolos de saberes para su crecimiento, fijando ellos los límites de los mensajes.

Responde a parámetros de desarrollo social, sobre todo de los grupos más marginados de la sociedad. No se expresa, sino que comunica, en función de las necesidades de los interlocutores, otorgando prioridad al interlocutor masivo. Sus emociones y criterios estéticos no son significativos para ninguno de los universos de interlocutores (...) En su opción sobre los interlocutores entre los cuales mediará; en la adecuación a los niveles iniciales del interlocutor masivo; en el tipo de contenidos que tratarán sus mensajes; en la claridad de los mismos para el destinatario; en la selección del tratamiento y equipos más eficientes; y en un proceso realizado con elevados niveles de racionalidad productiva. (1985, p. 7)

En tanto David K. Berlo (Berlo, citado por Toussaint, 2003) afirma que al comunicarnos, tratamos de alcanzar objetivos relacionados con nuestra interacción

básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismos; sin embargo la comunicación puede ser invariablemente reducida al cumplimiento de un conjunto de conductas, a la transmisión o recepción de mensajes.

Un emisor inicia el proceso de la comunicación construyendo un mensaje y enviándolo a un receptor, este a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales se servirán para sintetizar la información recibida. El receptor analiza y reconstruye los significados del mensaje, sintetiza y construye significados y se convierte en un emisor al responder al mensaje que le fue enviado, realizando la retroalimentación (Berlo, citado por Toussaint, 2003).

El mensaje representa lo que el emisor desea transmitir al receptor, y que contiene los símbolos verbales (orales o escritos) y claves no verbales que representan la información desea transmitir al receptor. El mensaje emitido y recibido no necesariamente son los mismos, ya que la codificación y decodificación del mismo pueden variar debido a los antecedentes y puntos de vista tanto del emisor como del receptor (Berlo, citado por Roció Islas, 2009).

Según Berlo (1984) los mensajes son eventos de conducta que se hallan relacionados con los estados internos de las personas: garabatos en el papel, sonidos en el aire, marcas en la piedra, movimientos en el cuerpo, etc. Son los productos del hombre, el resultado de sus esfuerzos para codificar, es decir cifrar o poner en común sus ideas.

Pero se debe tener en cuenta que como proceso, consta de partes interdependientes y estructurales, que responden a una intencionalidad, puesto que el error o simplemente la falta de algún elemento, pondrá en peligro todo el proceso.

Como el núcleo del mecanismo de la comunicación es esencialmente procesal, del buen funcionamiento de sus operaciones sucesivas dependerá que la cadena funciones correctamente en todos sus eslabones. Precisamente en eso y en la clara “distribución” que se haga de sus elementos, radica la eficiencia del proceso. (Orive, 1978, p. 66).

Berlo (1984) señala al ruido como elemento distractor, que puede distorsionar la calidad de la efectividad de una señal.

Como mencionamos la comunicación contiene un carácter dinámico, por lo que no es posible hablar de un comienzo o un fin, ya que existe una abundancia de fuentes comunicacionales y maneras de interrelación, que hacen que este proceso sea complejo y fascinante.

2.3.4. La comunicación interpersonal

El ser humano como tal tiene la necesidad de comunicarse, lo que involucra participación y diversidad, en la que también implica unidad y cierto tipo de concordancia o fusión de las partes para formar un todo: al menos una de ellas o ambas, hacen donación de algo al otro (López, 1967).

Debemos tomar a la comunicación interpersonal desde su punto de partida, que es la interacción que tiene un carácter de interdependencia, además de ser la base fundamental para la cualquier tipo de relación social.

Este subtipo de comunicación ha vuelto a convertirse de nuevo en uno de los temas medulares para la comprensión antropológica del hombre, dentro del contexto ambiental influyente en su personalidad (Orive, 1978, p. 31).

La comunicación interpersonal, mantiene la forma más directa de emisión de ideas o pensamientos, relaciona al emisor y receptor a través del lenguaje, otorgándoles un cambio de roles permitidos en cualquier momento del proceso. Aunque este se vea influido por los elementos del contexto, como mundo objetivo, y por elementos de abstracción, como mundo subjetivo.

2.3.5. Barreras de Comunicación

La comunicación, siendo vista como un proceso, estará ligada a los elementos que son parte de ella, y en esta transmisión de mensajes, existirán barreras comunicacionales que no permiten alcanzar la efectividad deseada por el emisor, para ello es importante tener en cuenta los elementos distorsionadores que entorpezcan la comunicación.

Así mismo Berlo (1984) toma como base, el modelo matemático que propusieron Shannon y Weaver, dos autores clásicos, ya que fueron uno de los más completos; además que ha sido muy utilizado, en el que mencionan al ruido como elemento distractor, que puede distorsionar la calidad de la efectividad de una señal.

Pero también se señala el concepto de fidelidad, que si bien es distinto al ruido, forman parte de un mismo elemento; la fidelidad se refiere al grado en que el encodificador ha logrado afectar un mensaje, de acuerdo al propósito que se quiso transmitir al receptor; entonces la efectividad del mensaje dependerá del aislamiento del ruido.

En el inicio del proceso de comunicación, el encodificador emite un mensaje, la fidelidad de este dependerá de algunos factores que serán determinantes como: a) Sus habilidades comunicativas, b) Sus actitudes c) Su nivel de conocimiento, d) La posición que ocupa dentro de determinado sistema socio-cultural. Teniendo en cuenta estos factores, podremos comprender el por qué una fuente de comunicación actúa en la forma en que lo hace y por qué es efectiva o no, al comunicar sus propósitos a los demás (Berlo, 1984).

En tanto el estudio de Betty Olano (1990), menciona que las barreras de comunicación se presentan como interferencias que deforman el sentido de lo que se va a comunicar, ya que para una óptima comunicación, se requiere de una clara comprensión tanto del emisor como del receptor, de lo contrario el mensaje no tendrá el sentido deseado. “La meta de una buena comunicación no se alcanza simplemente porque se desee o por el hecho de emitir palabras. Exige trabajo y cuidado constante para conservarla libre de obstáculos e interferencias”. (1990, p. 66)

2.3.5.1. Tipos de barreras de comunicación

Para su tipificación tomaremos textualmente a Betty Aguilar Olano (1990), puesto que ella clasifica las barreras de comunicación en: barreras semánticas, barreras psicológicas, barreras fisiológicas y barreras físicas o ambientales.

- a) **Barreras semánticas:** Se refiere al significado de las palabras escritas u orales, cuando no se define adecuadamente el significado que se otorga al mensaje. Para evitar esta barrera semántica no deben utilizarse palabras en sentido subjetivo o difuso, ya que puede no ser entendido por el receptor, o bien entendido en un sentido contrario a propósito del emisor. Relacionado con esta barrera semántica estaría el hecho de no tener un campo común de experiencia entre emisor y receptor. Este hecho pone de manifiesto que es necesario identificarse en alguna forma con la persona que nos vamos a comunicar. Es decir, tener o encontrar un campo común de experiencias que permita una comprensión de los símbolos empleados y contenidos que se emitan.

Efectuándose la comunicación humana generalmente por medio de un código, este tendrá significado solo a condición de que ambos conozcan los símbolos y/o signos, palabras o ciertos estímulos físicos empleados, y que además sepan bien a que ideas, sentimientos o acciones corresponden. (Aguilar, 1990, p. 66)

- b) **Barreras psicológicas:** Dentro de las barreras psicológicas existen muchos factores de personalidad, y aspectos síquicos que pueden bloquear el proceso de comunicación, y estos son:

b.1. Falta de precisión del mensaje, la comunicación eficaz depende fundamentalmente de saber con claridad que es lo que uno quiere comunicar, entender bien lo que los otros digan y hablarles o escribirles en sus propios términos. Por ello es que para evitar las interferencias en la comunicación, el emisor debe tener una visión clara y saber con certeza lo que trata de transmitir o hacer conocer al receptor. Como ya se dijo antes, la buena comunicación empieza por tener la idea precisa de lo que se trata de transmitir.

Es recomendable que el comunicador tenga una información superior a la necesaria para la comunicación. O sea que esté en condiciones de responder a las interrogantes o dudas de sus receptores.

b.2. Explicaciones insuficientes, muchas veces ocurre que el emisor supone equivocadamente que los receptores le van a captar sus intenciones, o que con unas cuantas palabras ya está explicado o emitido el mensaje en forma adecuada para ser entendido por el receptor, confiando en que el receptor adivinara el mensaje que quiere transmitirle.

b.3. Sospecha o aversión, que se traduce en una falta de confianza mutua. Por ello es que se puede decir que la aceptación de lo que se diga o se comunique dependerá de la confianza que se tenga en los motivos y la sinceridad de quien lo dice. Si no existe tal confianza, la comunicación en cualquier forma que se haga, suele no dar los resultados que se esperan. E inclusive, muchas veces, aun “hechos” no son aceptados cuando la falta de confianza mínima mutua. Algunas actitudes del comunicador por ejemplo, sonreír, tutear, saludar amablemente puede contribuir un clima de

confianza; pero debe recordarse que estos aspectos son solamente signos externos que pueden ayudar, pero que no constituye la única base para la confianza firme y duradera del receptor, sino que esta está dada por acciones y aspectos de mayor trascendencia.

b.4. No tener en cuenta el punto de vista del receptor, este aspecto está referido a las características de personalidad que tenga el comunicador, y que hemos reseñado en páginas anteriores. Concretamente esta barreras o interferencia en la comunicación se presenta cuando se “olvida” que la comunicación es un proceso recíproco de emitir y recibir mensajes, de intercambiar ideas, de saber escuchar y aceptar las opiniones emitidas por el receptor. Por ello es necesario estar dispuesto a escuchar lo que el otro tenga que decir, para que pueda tener lugar la comunicación.

Igualmente se considera importante el hecho de lograr y mantener la atención del receptor. La eficacia de la comunicación se debilita si se distrae la atención del receptor con asuntos ajenos al mensaje que se está transmitiendo, ya sea por gestos, modales o acciones que atiendan a distraer.

b.5. Las reacciones impulsivas, esta es una de las barreras psicológicas que más daño hace a la comunicación. Tiene que ver directamente con las características de personalidad tanto de emisores como de receptores. Esto ocurre cuando hay apresuramiento, irracionalidad en el actuar frente a la primera impresión que tenemos, ya que en estos casos se reacciona por lo que se cree que el otro, o sea el emisor, quiso decir y no por lo que en realidad intenta comunicar.

b.6. Sobrevaloración de sí mismo, los gestos, el tono de voz, las circunstancias, la selección de las palabras y las expresiones modifican el significado de los símbolos empleados. Cuando el emisor quiere comunicar algo, pero por un exceso de autovaloración de su persona, recurre a una zona de actitudes ajenas al mensaje mismo, puede ocasionar una deformación del significado del mensaje en el receptor, esto se ocasiona cuando no existe una correlación positiva entre lo que puede querer transmitir un determinado mensaje con sentido explícito, pero por sus gestos, actitudes, ademanes, está expresando otro tipo de mensaje, el mismo que puede ser captado por el receptor. Algunos autores denominan a este tipo de interrelación, comunicación subliminal, inconsciente.

En cualquiera de los casos, la comunicación sufrirá un bloqueo, una interrupción, viéndose seriamente alterada. (Aguilar, 1990, p.67- 69).

c) Barreras fisiológicas y ambientales: Se refieren a las alteraciones en la comunicación por algún defecto orgánico funcional (sordo, ciego, mudo, etc.) que pueda presentar tanto el comunicador como el receptor, los mismos que dificultarán el emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje.

Las barreras ambientales o físicas se producen cuando la comunicación se ve alterada por aspectos físicos externos o alteraciones en el ambiente (exceso de ruido, distancia, etc.) que dificultan la claridad del mensaje transmitido. (Aguilar, 1990, p. 69)

2.4. SISTEMA DE CONCEPTOS

2.4.1. Acción comunicativa

La acción comunicativa es una parte de la acción social, lo que la vuelve como un factor determinante en el proceso de socialización (Garrido, 2011). Los actores buscan entenderse sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus acciones. (Habermas, citado por bolívar y guarro, 2007).

2.4.2. La racionalidad

La razón es el tema fundamental de la interpretación del mundo, por lo que se busca el sentido de todos los fenómenos basados en ella, los principios de la comprensión no se darán en la comunicación sino mas bien en la razón, ni siquiera remontándose al fundamento de un cosmos que comprende la naturaleza y sociedad. El éxito del acto comunicativo, estará estrechamente ligado al nivel de raciocinio de los participantes. (Habermas, 1984).

2.4.3. Cultura

Es el acervo de saber, en que los participantes en la comunicación se abastecen de interpretaciones para entenderse sobre algo en el mundo. (Habermas, 1987).

2.4.4. Sociedad

Habermas citado en Mario Heler, menciona que la sociedad son las ordenaciones legítimas a través de las cuales los participantes en la interacción regulan sus pertenencias a grupos sociales, asegurando con ello la solidaridad. (Heler, 2007).

2.4.5. Barrera semántica

Durante el proceso de la comunicación pueden presentarse obstáculos que dificulten una comunicación efectiva, como por ejemplo la barrera semántica, el cual se refiere al significado de las palabras usados en el mensaje transmitido ya se de manera oral o escrita, y pueden tener diferente significado según el contexto sociocultural. (Olano, 1990)

2.4.6. Barrera psicológica

Las barreras psicológicas son factores mentales que pueden bloquear el proceso de la comunicación. (Olano, 1990)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de Investigación

El enfoque será cualitativo, por lo que se utilizó métodos y técnicas cualitativas.

3.2. Tipo de investigación

Por su naturaleza es una investigación básica, ya que el estudio buscó profundizar, mediante entrevistas y grupos focales, las causas de las barreras comunicacionales entre la población de Chiquintirca y el proyecto social de la empresa TGP; por su nivel, descriptivo, pues se especificó a profundidad, las características de la población y trabajadores de la empresa.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño que guió la presente investigación es no experimental transversal, se llevó a cabo sin manipular la variable independiente, puesto que la población aún mantiene contacto con los integrantes de la empresa.

3.4. Métodos de estudio para la investigación

El método para el análisis de datos fue el hermenéutico, por lo que se interpretaron textos, para determinar los orígenes y posibles causas que ocasionan las barreras comunicacionales.

3.5. Población y muestra

La población de estudio se conformó por los pobladores de la comunidad de Chiquintirca y todos trabajadores del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra, así como los profesores de las escuelas en las que interviene el proyecto, el total de personas es de 876.

La muestra se constituyó por: Trabajadores de la comunidad de Chiquintirca, pobladores de varones, mujeres y trabajadores del Proyecto TGP educa escuelas interculturales – sierra, en razón de las técnicas e instrumentos de recolección de datos segmentados en: 04 trabajadores de la Municipalidad de Chiquintirca para un grupo focal, 08 trabajadores de TGP para un grupo focal, 08 profesores de la comunidad para un grupo focal y 10 pobladores de la comunidad para la entrevista, Entonces la muestra se conforma por 26 unidades muestrales.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Entrevista a profundidad, grupos focales, observación participante.

Instrumentos:

-Guía de entrevista, guía de grupo focal y cuaderno de notas.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. La Comunicación interpersonal

La comunicación es un proceso y medio de interrelación, por el cual se transmiten y reciben mensajes, siendo vital y fundamental para los seres humanos. Esta actividad ayuda a comprender y entender a las personas y a la sociedad; es preciso mencionar que para desarrollar una comunicación, tiene que haber elementos necesarios como: emisor, receptor, mensaje y canal, los cuales desarrollarán una función importante, contando con ciertas características que serán desarrolladas más adelante.

David K. Berlo (1984) afirma que al tratar de comunicarnos, alcanzamos objetivos relacionados con la intención básica de influenciar en nuestro medio ambiente y en nosotros mismos; en este sentido los integrantes del proyecto TGP tienen como finalidad cumplir con los objetivos trazados en el proyecto, que es de mejorar la calidad educativa en las 23 comunidades campesinas de Chiquintirca, que son lugares por donde pasa el ducto; por ende es también generar una buena imagen de la empresa Transportadora de Gas del Peru.

Bueno viendo la realidad de la comunicación con los trabajadores del programa, los docentes de la comunidad, creo que hay un cierto recelo de parte de los trabajadores del proyecto no hay una voluntad de acercamiento, no hay coordinación de trabajo dentro de la comunicación, en ese campo me parece que se tiene que mejorar, conversar con los responsables porque de esa parte estamos un poco débiles (G.F. profesores)

Según lo mencionado por uno de los profesores, la comunicación que se desarrolla entre los trabajadores y el público objetivo del proyecto, no es adecuada, debido a que el emisor no genera confianza en el mensaje que transmite. Según Secord y Backman, citado en el libro psicología de la comunicación de Betty Aguilar (1990), afirma que los comunicadores que son altamente creíbles generalmente se consideran confiables. El emisor o comunicador, para generar confianza debe tener diversas características y entre una de ellas son las formas o maneras de expresarse, benevolencia, amistad; lo que demuestra que estos elementos de empatía no estarían presentes al momento de mantener la comunicación.

La comunicación que generalmente se emplea entre los integrantes del Proyecto TGP Educa y el público es una comunicación escrita, para lo cual se usa los documentos, como también se da de forma verbal, vía telefónica, además se hace uso de los recursos tecnológicos como los mensajes por diferentes medios: correo electrónico, celular; sin embargo, afirman que el medio más adecuado para transmitir el mensaje es la comunicación verbal, ya que solo de esta manera se puede evitar malos entendidos, porque se pueden evidenciar emociones y actitudes que se perciben en el instante, lo que permite dejar claro el mensaje.

La comunicación debe ser verbal, tenemos alguna información que darnos del uno al otro, también hay la vía telefónica por internet, con los cercanos es verbal, o correo electrónico. Cuando es directa o verbal fluye de manera correcta y el mensaje es entendido, a lo que pasa por correo o wassap, el mensaje se malinterpreta, por que como se no ven rostros ni emociones, ha habido situaciones en los que se ha distorsionado, esto ha pasado dentro del equipo. (G.F. integrantes del proyecto)

4.2. Barreras comunicacionales

Las barreras identificadas, Según los grupos focales y entrevistas realizadas fueron los siguientes: barrera semántica y psicológica, cada una de estas obstaculiza e influye en cierto nivel del desarrollo de una adecuada comunicación.

Bueno como dijimos hay algunos que son de Lima, vienen solo hablando el castellano y les falta el quechua, y para que cumplan su función deben saber el idioma. (G.F. profesores).

La gran mayoría de los integrantes del proyecto TGP educa, son provenientes de la ciudad Lima, quienes no entienden, ni hablan el idioma quechua, siendo este uno de los limitantes, teniendo dificultades en transmitir información a la población, padres de familia y niños; se expresaban en el idioma castellano pero muchas veces el receptor no entendía el mensaje, este hecho generaba frustración, y con el afán de transmitir la idea debían recurrir a diversas estrategias, como buscar e identificar en cada población personas colaboradores, predispuestos a apoyar en la traducción. Cabe resaltar que el comunidad de Chiquintirca es una comunidad que se caracteriza por ser quechua hablante.

Para mí fue muy difícil trabajar en este proyecto con personas de la zona, ya que es difícil adaptarse transmitir todo ese tipo de ideas que van surgiendo y como llevas y diriges eso para el bien común porque eso es lo que se quiere y en el camino tienes que aprender a escuchar y hacer respetar tu opinión, porque no solo es saber escuchar sino también que el resto te escuche y a veces cuando tu quieres decir algo las personas lo toman personal, también conocernos entre nosotros mismos que tan directos somos sin ser ofensivos, cuanto esperamos del otro que me diga las cosas directa que no piense que voy a inferir en lo que está pensando porque cada uno es diferente. Esto también pasa con los docentes pasa algo y es aclararlo en el momento, ya como que tienes una experiencia vivida acá y tú dices a no puede pasar que ellos pueden malinterpretar, igual trabajar con ellos también así como con los niños que pueden malinterpretar los gestos que son parte de la comunicación el tipo de voz que utilizas. (G.F. integrantes del proyecto)

Según Betty Aguilar (1990), menciona que el significado que se otorgue a los símbolos dependerá a la experiencia vivida de cada persona, como consecuencia el emisor y receptor si tienen una experiencia en común vivenciada anteriormente facilitará para comunicarse adecuadamente.

Por eso es que se afirma que la comunicación puede realizarse en la medida en que las experiencias de ambos tengan algunas zonas semejantes, y lo principal está referido a la semejanza de significado en el código empleado. (Aguilar, 1990, pág. 48)

La perspectiva que tienen ellos de una cosa que nosotros por no ser de la zona, en relación a lo mismo, podemos tener otra perspectiva, por ejemplo ahora que estamos viendo lo de la ambientación para ellos es muy común tener su aula totalmente llena, a mi percepción esa es un aula saturada, yo conversaba con la profesora y me decía que siempre es así y es la realidad en que ella vive, igual pasa cuando nos comunicamos, para ellos hay cosas que son comunes que para nosotros no, por no vivir acá es por esto conocer todo el espacio en donde se desarrollan, por eso debemos conocer su cultura, para al tratar de cambiar algo no ir en contra de esta si no que amoldarnos y encontrar el lugar por donde podamos ingresar. (G.F. integrantes del proyecto)

La participante en este caso es consciente, ya que muestra comprensión y entiende la postura del receptor frente a un tema, como se menciona acerca del concurso de ambientación, la trabajadora del proyecto, sostiene que para el profesor es normal tener una aula saturada con materiales para los niños, sin embargo este hecho es discrepante, ya que del lugar donde provienen tienen la tendencia de tener un aula con el material que solo es necesario; además la trabajadora del proyecto plantea su idea ante el profesor, el cual es escuchado, sin embargo también es consciente de que ella tiene que adaptarse. Se observa que ambos elementos no han compartido y vivenciado algo semejante, pero no por ello no se ha realizado una buena comunicación, al contrario, esto se debe a que ambos elementos tienen ciertas características que ayudan a sostener la comunicación. En este sentido Hans Eysenk citado en el libro de Betty Aguilar (1990) según la clasificación que realiza en base a la personalidad, los mejores receptores en compartir y contribuir una comunicación empática y estable, son los extrovertidos estables y los introvertidos estables, con ciertas diferencia de matiz; esta evidencia indicaría que nos encontramos con personas que tienen estas características.

Claro está que ambas características de personalidad, se desarrolla en una persona, en cierto grado, el cual es reflejado al momento de comunicarse, porque en algún momento el emisor o comunicador se convierte en receptor.

Cuando el receptor tiene la capacidad de escuchar, y mantener como lo denomina Betty Aguilar (1990) “los silencios psicológico”; mientras el comunicador está expresando sus ideas, y si las demás reciben las opiniones, aunque sean contrarias a las suyas, sin reacciones emotivas o impulsivas que alteren la interacción, manifiesta una personalidad que contribuye en forma educada a mantener un clima de cordialidad y afecto para desarrollar una comunicación positiva.