



**Representaciones sociales de universitarios sobre la acción voluntaria en comunidades vulnerables y su derivación en prácticas discursivas injustas.**

Jair José Olascoaga Lerma

Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Rectoría Sede Principal.

Sede Bogotá D.C. –Sede Principal

Maestría en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social.

Fecha: 2 de mayo del 2022



**Representaciones sociales de universitarios sobre la acción voluntaria en comunidades vulnerables y su derivación en prácticas discursivas injustas.**

Jair José Olascoaga Lerma

Tesis de maestría. Presentado como requisito para optar por el título de Magíster en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social.

Asesor

Jose Andrés Forero Mora

PhD en Filosofía.

Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Rectoría Sede Principal.

Sede Bogotá D.C. –Sede Principal

Maestría en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social.

Fecha 2 de mayo del 2022.

“Venía yo de la filosofía y, por los caminos del lenguaje, me topé con la aventura de la comunicación”.

Jesús Martín-Barbero.

## **Dedicatoria**

A los niños, mujeres y líderes de la comunidad del barrio La Luz de Barranquilla, por sus constantes luchas por subsistir ante las imposibilidades.

Así mismo, como un homenaje póstumo a *Jesús Martín-Barbero*, quien me inspiró a pasar del estudio analítico de la filosofía del lenguaje, al estudio sentipensante de la comunicación.

## Agradecimientos

Agradezco a dios<sup>1</sup> por su constante paciencia y amor, por hacerme tal cual como soñó y permitirme conocer a la comunidad de La Luz.

A Daniel por su amor incondicional y su persistencia, con su mirada supe que el amor tiene preferidos.

A mi familia, porque sé de sus múltiples esfuerzos por hacer de mí una mejor versión. Por su amor y dedicación en mi formación.

A mis amigos, por sus constantes esfuerzos por no dejarme caer ante mis imposibilidades. Especialmente, a Adriana y Brayan.

A UNIMINUTO, porque además de ser mi alma mater, es mi segunda casa. Gracias al apoyo en todos los sentidos fue posible estudiar esta maestría. De manera especial, a Liliana Naranjo, Rectora Caribe de UNIMINUTO.

A mis compañeros de la maestría, con quienes desnudamos las imposibilidades de la comunicación en tantas charlas, tertulias y clases.

A mis maestros, por inspirar la lucha por el cambio social desde la influencia de la comunicación. Especialmente, a Juana Ochoa por siempre creer en mí.

Finalmente, al docente Jose Andrés Forero, mi tutor, quien con dedicación y vocación ha acompañado estos dos logros académicos.

---

<sup>1</sup> Así en minúscula, el dios de los pobres y desposeídos.

## **Contenido**

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 15 |
| 1. Capítulo I Planteamiento del problema .....                    | 19 |
| 1.1. Planteamiento del problema y pregunta de investigación ..... | 19 |
| Contexto Social Comunidad La Luz .....                            | 21 |
| Contexto Voluntariado La Luz, Barranquilla de UNIMINUTO .....     | 29 |
| Planteamiento del problema .....                                  | 34 |
| Justificación .....   | 36 |
| 1.2. Pregunta de investigación .....                              | 36 |
| 1.3. Objetivo general.....  | 37 |
| 1.4. Objetivos específicos. ....                                  | 37 |
| 2. Capítulo II Antecedentes.....                                  | 38 |
| 2.1. Representaciones sociales .....                              | 38 |
| 2.2. Voluntariado universitario.....                              | 44 |
| 2.3. Injusticias discursivas – actos de habla.....                | 48 |
| 3. Capítulo III Marco teórico .....                               | 52 |
| 3.1. Representaciones sociales .....                              | 52 |
| Desde lo sociológico y psicológico .....                          | 52 |
| 3.1.1. Desde el lenguaje y los estudios culturales .....          | 56 |
| 3.1.2. Del lenguaje al discurso.....                              | 60 |
| 3.1.3. Del discurso al saber poder .....                          | 64 |
| 3.1.4. Representación social y discurso .....                     | 66 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.2. Injusticias discursivas. ....                               | 71  |
| 3.2.1. Teoría de los actos de habla .....                        | 73  |
| 3.2.2. Convenciones y reglas.....                                | 79  |
| 3.2.3. Injusticia epistémica.....                                | 81  |
| 3.2.4. Injusticias discursivas.....                              | 84  |
| 3.3. Comunicación y cambio social .....                          | 91  |
| Comunicación, entre lenguaje y acción.....                       | 92  |
| 3.3.1. La incomunicación .....                                   | 95  |
| 3.3.2. La comunicación liberadora .....                          | 97  |
| 3.3.3. Comunicación alternativa.....                             | 99  |
| 3.3.4. Comunicación y cambio social .....                        | 102 |
| 4. Capítulo IV Diseño metodológico.....                          | 106 |
| 4.1. Método .....  | 107 |
| 4.2. Participantes .....   | 108 |
| 4.3. Limitaciones contextuales.....                              | 109 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos.....                                | 110 |
| 4.4.1. Fase 1.....   | 110 |
| 4.4.2. Fase 2.....   | 111 |
| 4.4.3. Fase 3.....   | 112 |
| 5. Capítulo V Resultados .....                                   | 114 |
| 5.1. Resultados a la luz de la discusión de los estudiantes..... | 114 |
| 5.1.1. Percepción del voluntariado. ....                         | 114 |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| 5.1.2. | Problemáticas de la comunidad.....  | 116 |
| 5.1.3. | La incidencia del voluntariado.....   | 119 |
| 5.1.4. | El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad. ....                                    | 121 |
| 5.1.5. | El cambio frente a las problemáticas sociales .....   | 124 |
| 5.2.   | Resultados a la luz de la discusión de la comunidad del barrio La Luz.....                      | 132 |
| 5.2.1. | Problemáticas de la comunidad .....   | 132 |
| 5.2.2. | Incidencia del voluntariado .....   | 137 |
| 5.2.3. | El papel comunicativo del voluntario y la comunidad.....  | 138 |
| 5.2.4. | El cambio frente a las problemáticas sociales.....  | 140 |
| 6.     | Capítulo VI Análisis de resultados.....   | 143 |
| 7.     | Capítulo VII Discusión .....  | 160 |
| 7.1.   | Representaciones sociales de estudiantes y percepción de la comunidad sobre el voluntariado.160 |     |
| 7.1.1. | Relación Saber-poder.....   | 161 |
| 7.1.2. | Contradicciones en el discurso y en la práctica. ....   | 164 |
| 7.1.3. | Representaciones sociales de los estudiantes sobre el voluntariado .....                        | 166 |
| 7.1.4. | Percepciones de la comunidad respecto del voluntariado. ....                                    | 166 |
| 7.2.   | Injusticias discursivas configuradas por representaciones sociales.....                         | 169 |
| 7.2.1. | Nivel epistémico - representaciones sociales .....  | 173 |
| 7.2.2. | Nivel estructural (estado social de vulnerabilidad). ....                                       | 176 |
| 7.3.   | La incomunicación presente en el Voluntariado La Luz, Barranquilla .....                        | 178 |
| 8.     | Capítulo VIII Conclusiones .....  | 182 |



|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Referencias .....                   | 187 |
| Anexos.....                         | 197 |
| Guía de observación .....           | 198 |
| <b>Actividad: Grupo Focal</b> ..... | 198 |

### **Lista de tablas**

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1 Evaluación del voluntariado por parte de estudiantes .....   | 33  |
| Tabla 2 Matriz de categorización sobre la percepción del voluntario y de la comunidad<br>sobre el voluntariado ..... | 144 |
| Tabla 3 Codificación axial respecto de las respuestas.....   | 153 |
| Tabla 4 Codificación selectiva e identificación de categorías emergentes .....                                       | 157 |
| Tabla 5 Comparativo de categorías emergentes .....   | 158 |

## Lista de figuras

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Figura 1    | Plano de Barranquilla, localización barrio La Luz, en localidad        |     |
| suroriente. |  | 21  |
| Figura 2    | Fases de la investigación .....  | 110 |
| Figura 3    | Nube de palabras respecto a las problemáticas de la comunidad. ....    | 116 |
| Figura 4    | Nube de palabras sobre el papel del voluntario en el voluntariado .... | 121 |
| Figura 5    | Nube de palabras sobre la comunidad en el voluntariado .....           | 123 |
| Figura 6    | Nube de palabras en relación con la solución a las problemáticas de la |     |
| comunidad.  |  | 125 |
| Figura 7    | Convenciones del mapa de problemáticas de la comunidad Grupo 1         | 132 |
| Figura 8    | Mapa problemáticas sociales de la comunidad barrio La Luz Grupo 1      |     |
|             |  | 133 |
| Figura 9    | Convenciones del mapa de problemáticas de la comunidad Grupo 2         | 134 |
| Figura 10   | Mapa problemáticas sociales de la comunidad barrio La Luz Grupo 2      |     |
|             |  | 135 |
| Figura 11   | Mural de palabras sobre el papel de los voluntarios.....               | 138 |
| Figura 12   | Mural de palabras sobre el papel de la comunidad.....                  | 139 |
| Figura 13   | Esquema de categorías preliminares .....                               | 143 |

### **Lista de anexos**

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 1 Modelo grupo focal con estudiantes. ....                        | 111 |
| Anexo 2 Grabación Grupo focal con estudiantes. ....                     | 111 |
| Anexo 3 Guía de observación externa.....                                | 111 |
| Anexo 4 Modelo Grupo focal con la comunidad del barrio La Luz .....     | 111 |
| Anexo 5 Fotografías del encuentro del grupo focal con la comunidad..... | 112 |
| Anexo 6 Articulación del campo epistemológico y metodológico .....      | 113 |

## Resumen

La presente investigación aborda cómo la percepción de los estudiantes universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO, Centro Regional Barranquilla, respecto al voluntariado La Luz constituye representaciones sociales que posicionan a la comunidad en un lugar de desventaja posibilitando que al emitir sus actos de habla estos sean distorsionados atenuando aún más sus problemáticas sociales. Por esto, el objetivo principal de la investigación se centra en analizar dichas representaciones sociales y su derivación en injusticias discursivas. La metodología utilizada se enmarca en el paradigma hermenéutico-interpretativo, a la luz de un enfoque cualitativo; los participantes fueron 7 estudiantes voluntarios y 8 miembros de la comunidad (7 mujeres y un líder social), la técnica de recolección de información utilizada fueron grupos focales; la técnica de categorización y codificación para el análisis de los resultados. Los principales hallazgos apuntan a que efectivamente las representaciones sociales de los estudiantes configuran injusticias discursivas, revictimizando a la comunidad desde sus problemáticas. Así mismo, se evidencian procesos de incomunicación a partir de las estructuras sociales en las que se enmarcan las representaciones sociales. Se establecen proyecciones investigativas que logren analizar los discursos desde las conversaciones entre los miembros de los proyectos sociales y no desde discursos aislados.

**Palabras clave:** Representaciones sociales, Injusticias discursivas, Comunicación y Cambio Social, Incomunicación, Voluntariado universitario.

### **Abstract**

This research addresses how the perception of students of the Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO (Barranquilla Regional Center) regarding the La Luz volunteering constitutes social representations that place the community in a disadvantaged position; which makes it possible that when uttering their speech acts, these are distorted, attenuating their social problems. For this reason, the main objective focuses on analyzing these social representations and their derivation in discursive injustices. The methodology used is framed in the hermeneutic-interpretative paradigm, in the light of a qualitative approach; the participants were 7 volunteer students and 8 members of the community (7 women and 1 social leader), the data collection technique used were focus groups. The categorization and coding technique was used for the analysis of the results. The main findings point to the fact that the social representations of the students effectively configure discursive injustices, which leads to the revictimization of the community. Likewise, lack of communication processes are evidenced by the social structures in which social representations are framed. Research projections are established in order to analyze the discourses from the conversations between the members of the social projects and not from isolated discourses.

Keywords: Social representations, Discursive injustices, Communication and Social Change, Lack of communication, University Volunteering.

## **Introducción**

La presente investigación se refiere a la identificación de representaciones sociales a partir de la percepción de los estudiantes voluntarios de UNIMINUTO en el marco del Voluntariado La Luz, desarrollado con la comunidad del barrio La Luz de Barranquilla. Así mismo, refiere a las percepciones que la comunidad tiene de sí misma en el marco del voluntariado y la fundamentación de cómo dichas representaciones sociales de los voluntarios generan lo que se denominará injusticias discursivas.

La característica principal de estas representaciones sociales se indica como posibilidades de traducir contradicciones existentes entre el decir y el hacer, es decir, entre el discurso y las prácticas sociales. Aún más, las representaciones sociales se comprenden en la configuración de injusticias discursivas que podrían revictimizar a la comunidad.

El interés fundamental de esta investigación radica en la revisión de cómo el campo de la Comunicación y el Cambio Social, funciona como factor de comprensión de estas condiciones que podrían estar perjudicando la comunicación en el marco de este proyecto social del voluntariado. Así mismo, en identificar el modo de lograr que el Voluntariado La Luz en su desarrollo y en el marco de UNIMINUTO pueda brindar una mejor comprensión de su práctica. Así las cosas, existe un interés académico que contempla la mejora continua de este proceso adscrito a la Proyección social de la universidad, pero también para futuros proyectos de voluntariado o de intervención social.

En el ámbito profesional el interés de esta investigación versó acerca de la formulación de la filosofía del lenguaje en conjunto con el campo de la Comunicación y el Cambio Social, en la búsqueda de categorías de análisis que permitieran entender cómo ocurren estas representaciones sociales y a su vez las injusticias discursivas desde una relación interdisciplinar.

Para lograr este propósito, la investigación rastreó los antecedentes presentes en el marco de representaciones sociales, voluntariado e injusticias discursivas que brindaran una perspectiva inicial sobre lo que se ha evidenciado al respecto. Por otro lado, una revisión teórica a través de tres categorías conceptuales a saber: representaciones sociales, injusticias discursivas y Comunicación y Cambio Social. Así mismo, la metodología de esta investigación se enmarca en el paradigma hermenéutico-interpretativo ejerciendo un enfoque cualitativo, así mismo, se caracteriza como un estudio interpretativo. Las técnicas utilizadas para la configuración de los datos fueron grupos focales, así mismo, cartografía social para identificar problemáticas situadas. La muestra de la investigación estuvo centrada en la aplicación de los grupos focales en un primer momento con 7 voluntarios y un observador externo y en un segundo momento con 8 miembros de la comunidad. Por otro lado, para analizar los datos se recurrió a la metodología de categorización y codificación que permitió el surgimiento de unas categorías emergentes funcionales para el análisis.

En cuanto al propósito de la investigación se consulta sobre ¿Qué tipo de representaciones sociales tienen los estudiantes universitarios sobre la acción voluntaria en comunidades vulnerables (Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico) y cómo estas constituyen injusticias discursivas?

Esta pregunta se responde a partir de unos objetivos fundamentales: la identificación de las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria que realizan en el Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico. Seguidamente, la descripción de la percepción de la comunidad frente a la labor realizada por los voluntarios universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Finalmente, la fundamentación del modo en el que las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria en la comunidad del barrio la Luz pueden derivar injusticias discursivas.



Finalmente, la investigación se estructura en capítulos de modo que se cumpla tal propósito de la siguiente manera: en el Capítulo 1 se aborda el planteamiento del problema, así como la contextualización de la comunidad y los propósitos que persigue el voluntariado; de esto último algunas intuiciones que sugieren que se están presentando representaciones sociales victimizantes. Finalmente, se plantea la pregunta de investigación y los objetivos de esta. En el Capítulo 2 se presenta un estado del arte en cuanto a antecedentes de la investigación orientados a voluntariado, injusticias discursivas-actos de habla y así mismo representaciones sociales en universitarios desde diversos temas. El Capítulo 3 se configura por evidenciar el marco teórico que se constituye como derrotero de esta investigación, rigió a partir de tres categorías conceptuales a saber: representaciones sociales; planteando las distintas comprensiones, la discusión existente y la definición para la investigación desde Arancibia y Cebrelli; las injusticias discursivas, descifrando su configuración en relación con la noción de actos de habla de John Austin y su relación con las estructuras sociales desde Rebecca Kukla; finalmente, la Comunicación y el Cambio Social, relacionando la comunicación y el lenguaje desde la perspectiva de Jesús Martín-Barbero.

Posteriormente, el Capítulo 4 presenta el diseño metodológico, indicando el paradigma interpretativo de la investigación y su enfoque cualitativo; así mismo, presenta los participantes, las técnicas e instrumentos de recolección de información, como también las técnicas de análisis de la información y las limitaciones contextuales en cuanto a lo metodológico. Seguidamente, el Capítulo 5 presenta los resultados de la investigación en una descripción de los enunciados tanto de los voluntarios como de la comunidad en el marco de los grupos focales propuestos como técnicas de recolección de información. A continuación, el Capítulo 6 indica el análisis de los resultados a partir de la categorización y la codificación, evidenciando las categorías emergentes que serán funcionales para la discusión. En consecuencia, el Capítulo 7 aborda la discusión que surge a partir de las categorías emergentes y su relación intrínseca con las categorías conceptuales propuestas. Finalmente, el Capítulo 8 presenta las conclusiones, algunas

limitaciones, las aportaciones de la investigación y el camino investigativo que puede surgir de la misma.

## 1. Capítulo I Planteamiento del problema

### 1.1. Planteamiento del problema y pregunta de investigación

En una sociedad que avanza hacia múltiples metamorfosis y donde cada vez es más complejo reducirla a conceptos que puedan envolver todo lo que significa, se desenvuelven discursos y prácticas que desde una visión social constituyen el ser, el decir y el quehacer de las comunidades. Si la sociedad de hoy se debate entre lo que dice y lo que hace en un marco homogéneo conviene desde la labor comunicativa, pero también desde el ámbito filosófico, poner en entredicho todo lo que hemos pensado sobre ella. En todo caso, mientras sea posible, abrir el paso a las reflexiones que permitan dar voz a quienes no la han tenido y cerrar espacios hegemónicos que otorguen otras visibilidades. (Cebrelli & Rodríguez, 2013).

En ese sentido, el inicio de esta investigación surge desde la reflexión de lo que han denominado algunos autores como una bisagra entre los discursos y las prácticas: las representaciones sociales. Así mismo, complejizar el concepto de las representaciones sociales a la luz del discurso de estudiantes voluntarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO en el Centro Regional Barranquilla y desde la percepción de la comunidad del barrio La Luz, en Barranquilla, Colombia, sobre el desarrollo del voluntariado que dirige la universidad. En otras palabras, dicha introversión tiene su origen en la concepción complejizar, palabra que proviene del latín *complexus*, que significa mirar todo junto, abarcar, entretrejer, poner en común; ampliamente lo que se reconoce como el quehacer de la filosofía. Cuando llaman a la filosofía la madre de todas las ciencias, pero también la madre de todo lo complejo, se refieren a la capacidad de abarcar, de mirar aquello por lo que otros no han querido detener la mirada ni la reflexión. Por qué no entablar esto desde la perspectiva comunicativa, ya no vista solo desde lo que conocemos como lo mediático, sino vista como aquella que complejiza, que pone en común, entreteje y que mira todo en conjunto.

Así las cosas, una manera de comprender el concepto de representaciones sociales se establece desde la relación entre discurso y práctica o hecho social con lo que se ha introducido el escrito. Esto, desde la perspectiva de las contradicciones que pueden hallarse en medio de una sociedad que se construye a través de dicha relación, en tanto que sea posible que existan modos bajo los cuales las personas puedan decir cosas, por el estatus que ocupan, mientras que otros no; generando así una relación de poder. Así mismo, en el sentido de las prácticas, estas no siempre están relacionadas con lo discursivo y en algunos casos van en contra de los discursos que se plantean como hegemónicos. En ese sentido, “hay un proceso de invisibilización y de no coincidencia entre las prácticas discursivas y el resto de las prácticas sociales”. (Arancibia & Cebrelli, 2005, p.3).

En estos términos, la diferencia que se puede evidenciar entre lo discursivo y las prácticas sociales precisa de un proceso de traducción, porque no solo se constituyen como dos tipos de lenguajes, sino de diversos mundos que no pueden ser en algún modo conmensurables. En ese sentido, es esta traducción lo que se entiende por representación social, es decir, aquel proceso que es capaz de poder archivar o hacer circular con fluidez los significados y sentidos que atraviesan tanto los discursos y las prácticas sociales. (Arancibia & Cebrelli, 2005).

Teniendo esto claro, la investigación que aquí se presenta tiene su origen en una comunidad que se enmarca entre lo que se comprende por comunidades vulnerables. Así mismo, desde la visión hegemónica saber/poder de la academia en el desarrollo de un voluntariado universitario que ofrece servicios de formación para superar dicha crisis que surge desde lo que se considera vulnerabilidad social. Es importante comprender por qué la comunidad del barrio La Luz es sujeta a ser considerada comunidad vulnerable y por qué el voluntariado se sustenta desde la visión hegemónica epistémica que configura el saber y el conocimiento desde la perspectiva universitaria. En esta relación de poder, se enmarcan discursos como medio de comunicación y prácticas sociales, en los que se entretienen

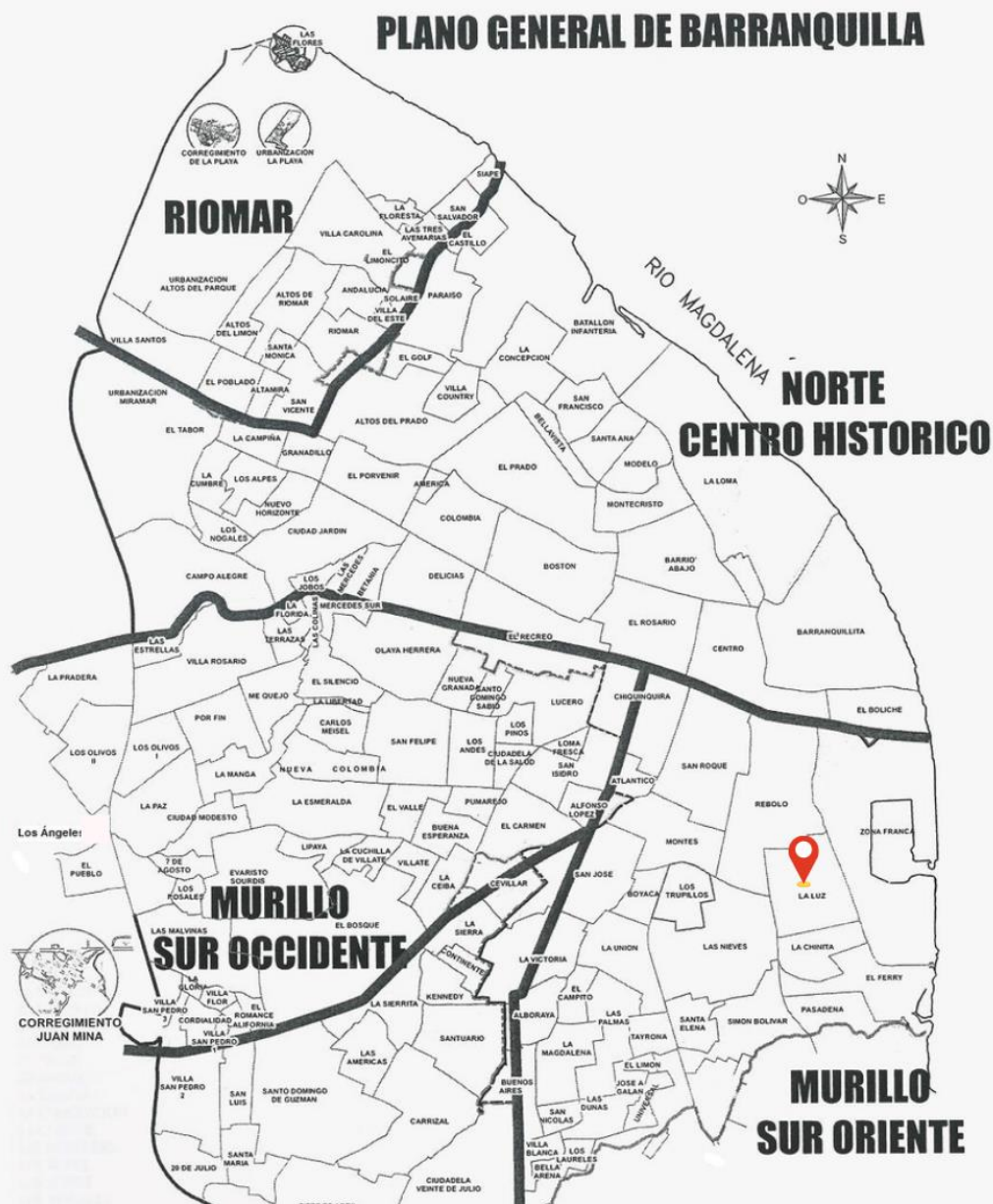
representaciones sociales acerca de la comunidad y acerca de la acción voluntaria. Así las cosas, se presenta a continuación una contextualización del lugar de campo para la investigación en dos líneas: el barrio La Luz, en Barranquilla y el voluntariado La Luz, de la universidad UNIMINUTO. Para luego revisar si de dichas representaciones sociales surgen injusticias discursivas propias de estas luchas de poder en el ámbito comunicativo.

#### *Contexto Social Comunidad La Luz*

En ese sentido, la investigación nace a la luz del desarrollo del voluntariado universitario denominado “La Luz” llevado a cabo en el barrio La Luz, en la ciudad de Barranquilla, dirigido por el área de Pastoral de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO. En enero de 2019 el área se propuso plantear el proyecto de acompañamiento a la comunidad del barrio La Luz como una iniciativa basada en los lineamientos de la proyección social de la institución identificándose como modalidad emergente. En otras palabras, como un voluntariado que surge en la experiencia propia del acompañamiento a la comunidad y bajo la dirección de la universidad.

Ahora bien, el barrio La Luz, que está ubicado en la localidad Murillo suroriente de la ciudad de Barranquilla, comprende 111 manzanas y según el último censo poblacional habitan en él 20.448 personas. Limita con los barrios Rebolo, La Chinita, Las Nieves y el famoso Caño de la Ahuyama. Adicionalmente, se encuentra a pocos metros del Puerto Marítimo de Barranquilla, uno de los lugares donde más ingresos económicos se perciben en la ciudad, que contrasta con la realidad socioeconómica del barrio. (Alcaldía de Barranquilla, s.f.). Según Cepeda (2011).

*Figura 1*  
*Plano de Barranquilla, localización barrio La Luz, en localidad suroriente.*



Por su localización en la localidad suroriente, el barrio La Luz, posee algunas condiciones socioeconómicas que vale la pena resaltar como causalidad del surgimiento del voluntariado en esa zona de la ciudad. Ahora bien, existe poca literatura que sustente dichas condiciones locales, sin embargo, en la investigación de Cepeda (2011) se plantean argumentos que denotan la descripción de la pobreza en el distrito de Barranquilla, especialmente una reflexión concentrada en los sures de la ciudad. Así mismo, dicho análisis contempla los siguientes aspectos que indican el grado de pobreza de un lugar, de manera concreta el suroriente donde

está ubicado el barrio La Luz. Entre los cuales se encuentran: el ingreso, el acceso a la educación, la informalidad laboral, la migración, entre otros. (Cepeda, 2011).

De acuerdo con dicha investigación, el barrio La Luz, ubicado en el suroriente de la ciudad se ubica dentro de los barrios que presentan altos índices de pobreza. Según Cepeda (2011) existe al menos un “45,1% de porcentaje de población por debajo de la línea de pobreza” (p. 10). Estos datos están basados en dos fuentes importantes: La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) de los años 2008 y 2009, así mismo, el Censo General de 2005 del DANE. Por otro lado, a nivel general y en comparación con otras ciudades, Barranquilla aparece con un 40,7% de población ubicada bajo la línea de pobreza. (Cepeda, 2011).

Por otro lado, el estudio presenta que al menos hay 5.3 personas promedio por hogar, así como un 6% de desempleo y 15,5% de población en informalidad, en una caracterización de los hogares pobres que realiza Cepeda.

Esta marcada diferencia incide en la calidad de vida ya que los hogares pobres tienen que dividir sus recursos escasos entre más personas, además de que incide directamente en la generación de ingresos del hogar ya que afecta el costo de oportunidad de trabajar de sus miembros, y en especial de las mujeres, que usualmente son las encargadas del cuidado de los hijos. (Cepeda, 2011, p. 19).

En ese sentido, existe al menos una relación intrínseca entre el número de personas que habitan un hogar y la división de los escasos recursos entre más personas. Así mismo, el estudio plantea que hay un 33,6% de mujeres jefe de hogar, además argumenta que existe evidencia de la discriminación salarial contra las mujeres, aduciendo que probablemente hay hogares que tienen menos ingresos y presentan peores condiciones que los hogares donde la cabeza es un hombre. (Cepeda, 2011). En esa misma línea, se evidencia que el barrio La Luz, más

específicamente, presenta un porcentaje por debajo del 55,1% debajo de la línea de pobreza. Esto basado en los cálculos que Cepeda (2011) realiza con base del GIEH.

Por otro lado, Cepeda (2011) esboza que gran parte de los estudios que analizan la pobreza urbana provienen de la reflexión que se hace de la migración del campo a la ciudad. En ese sentido, el estudio que realiza apunta a que “el 70% de los inmigrantes que llegan a Barranquilla provienen de otros departamentos de la región Caribe” (Cepeda, 2011, p. 22). Estas migraciones acentúan la realidad que viven barrios del suroriente de Barranquilla donde al menos hay un 40% de porcentaje de inmigrantes, sean colombianos o de otra nacionalidad. La otra cara de la moneda deja observar que a la ciudad de Barranquilla ha llegado otro fenómeno social que obedece a la migración de población venezolana.

Ahora bien, seguido de esto en la actualidad basado en datos del Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer (2020) “Barranquilla alberga a más de 97.651 migrantes que provienen de Venezuela, que representa el 5,4% del total de migrantes en Colombia”. (p. 7). Así mismo, se considera que Barranquilla es la tercera ciudad más receptora de migrantes venezolanos (Migración Colombia, 2020, como se citó en Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer, 2020). Así mismo, a diferencia de otras zonas del país que han experimentado descenso de la población migrante, el caso de Barranquilla asombra al considerarse una de las ciudades de la región Caribe donde más se evidencia una vocación de permanencia por parte de los migrantes. (Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer, 2020).

Seguidamente, la población venezolana en la ciudad de Barranquilla se ha presentado asentamientos formales e informales. Se evidencia cómo en algunas zonas de la ciudad se les aloja en complejos habitacionales con pago por días, incluso en pagos de arriendos para dormir en las terrazas. (Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer, 2020).



Además de los municipios del Área Metropolitana, los migrantes se han concentrado en las localidades Suroccidente, Suroriente y Riomar del Distrito de Barranquilla y en el corregimiento La Playa, en zona rural. En Suroccidente, se destaca la presencia de venezolanos y retornados en el asentamiento informal de Villa Caracas; en Suroriente, los barrios Simón Bolívar y La Luz; en Riomar, el barrio Las Flores. (Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer, 2020, p. 8).

Es evidente entonces el asentamiento de grupos poblacionales migrantes de manera especial venezolanos, con alta presencia en el barrio La Luz, aunando a las problemáticas de atención en salud, informalidad, vivienda digna, desempleo y acceso a la educación. Así mismo el informe de Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer, (2020) apunta a que existe un desconocimiento por parte de esta comunidad de los mecanismos de acceso a sus derechos lo que se convierte en obstáculo para conseguir una pronta integración. Así mismo, que presentan graves necesidades en materia de salud, sobre todo en enfermedades crónicas e infecciones de transmisión sexual. Sumado a esto, existe también un rezago educativo puesto que los niños no ingresan inmediatamente a la escolaridad. Por otro lado, el desempleo y la informalidad se constituyen como los desencadenantes de los bajos ingresos que reciben estas comunidades. (Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer, 2020).

Otra de las dificultades que se evidencian en este contexto socioeconómico están relacionadas con la pobreza y el capital humano. Considerando que el capital humano es clave para superar la pobreza la ciudad de Barranquilla presenta números rojos frente a esta realidad. En torno al ámbito educativo, se demuestra que en la localidad Murillo Suroriente tiene un promedio de 5.8 años de educación, al tiempo que en el barrio La Luz el promedio es de menos de 5 años. (Cepeda, 2011). “El coeficiente de correlación entre los años promedio de educación en los barrios de Barranquilla y el porcentaje de personas por debajo de la línea de pobreza es de -75,41” (Cepeda, 2011, p. 24).

En cuanto a la informalidad y el desempleo, Cepeda (2011) menciona que está ampliamente documentado como la informalidad constituye una situación de vulnerabilidad, puesto que los trabajadores informales no cuentan con contratos claros, ni afiliaciones a la seguridad social. Así mismo presenta a Barranquilla como la ciudad con la tercera tasa de informalidad más alta en el país, “en Barranquilla y Soledad aproximadamente el 65% de los trabajadores pobres son trabajadores informales por cuenta propia” (Cepeda, 2011, p. 27). Así mismo, el barrio La Luz cuenta con un porcentaje mayor al 35,1% de trabajadores informales. Esto se constituye como una de las razones por las cuales el barrio es considerado dentro de los rangos de pobreza como más necesitado, además que alberga gran población que labora en condiciones informales en lugares tales como el mercado, la zona franca y el centro de la ciudad.

Desde esta misma perspectiva, el barrio La Luz y sus moradores enfrentan estas características antes mencionadas, que establecen su estructura social. La pobreza de la que se ha hecho mención halla su asidero en la definición de esta. Para Spicker et al. (2009) y Villatoro (2017) agrupan las definiciones sobre pobreza, o al menos sus perspectivas en tres grandes grupos: la pobreza como un concepto material, la pobreza como situación económica y condiciones sociales que la median. Así las cosas, la pobreza como concepto material se entiende desde la *Necesidad* “La población necesita cosas tales como comida, vestido, combustible o techo” (Spicker et al., 2009, p. 2); un *patrón de privaciones*, es decir, entiendo esto como la privación sistemática y prolongada en el tiempo de ciertas necesidades; *limitación de recursos* “El ingreso provee una métrica común que resume la amplia variedad de carencias propias de la pobreza” (Villatoro, 2017, p. 7).

Por otro lado, la pobreza como situación económica, dependerá de las siguientes variables: *el nivel de vida*, refiriéndose a la experiencia general de vivir menos que los demás; *desigualdad*, “Las personas pueden ser consideradas pobres porque están en situación de desventaja respecto de otros en la sociedad” (Spicker et al., 2009, p. 5). *La posición económica*,

“La desigualdad es una característica de la estructura social y no de la desigualdad de recursos o del consumo; los recursos y el consumo son, en el mejor de los casos, un indicador de posición social” (Spicker et al. 2009, p. 6).

Finalmente, las condiciones sociales, refieren a ciertas definiciones que están mediadas por lo social. En ese caso, *la clase social*, relaciona la posición económica con el estatus socioeconómico; *dependencia*, “Algunas veces se considera a la población pobre como aquellos que reciben beneficios sociales debido a su carencia de medios” (Spicker et al., 2009, p. 7); *carencia de seguridad básica*, entendida como aquella vulnerabilidad ante los riesgos sociales, es decir, la ausencia de medios para satisfacer necesidades básicas que permiten a las comunidades asumir responsabilidades básicas y el disfrute de sus derechos fundamentales (Spicker et al., 2009); *la ausencia de titularidades* “la ausencia de titularidad es fundamental para la condición de pobreza: las personas con titularidades no son pobres” (Spicker et al., 2009, p. 8). En ese sentido, la falta de inmuebles condiciona la pobreza, por ejemplo, la falta de vivienda propia; por último, *la exclusión*, comprendido como todo el conjunto de medios sistemáticos que mantienen a la comunidad excluidas de participar de una vida social normal. (Spicker et al., 2009).

De este modo, se comprende la situación de pobreza a partir de estas definiciones que encierran la complejidad de este concepto, pero que abordan de forma amplia todas sus aristas. La comunidad de La Luz evidentemente es una comunidad que ha vivido la exclusión social, careciendo de necesidades básicas, falta de ingreso, desempleo, inseguridad, así mismo, olvido por parte de las administraciones locales.

Finalmente, el Informe de Alertas Tempranas no. 020-18AI. de la Defensoría del Pueblo de 2018, indica que:

En su conjunto, configuran un preocupante escenario de riesgo para el ejercicio y garantía de los derechos fundamentales<sup>2</sup> de la población civil que se encuentra expuesta y vulnerable a la presencia e imposición de mecanismos violentos de los Grupos Armados Organizados AGC, Los Costeños, ELN y demás grupos de criminalidad organizada en los barrios y sectores urbanos de los municipios que conforman el área metropolitana. (p.4).

El informe señala que la presencia de grupos armados entre estos, AGC, Los costeños y el ELN, plantean riesgos para la comunidad perteneciente al área metropolitana, aún más, el informe precisa que existe un alto riesgo para las comunidades pertenecientes a la localidad Murillo Suroriente “En este sentido, se evidencian riesgos en el sector de la calle 17 y su prolongación hacía el municipio de Soledad, específicamente en los barrios de Rebolo, La Luz, La Chinita, Las Ferias, y El Ferry, este último”. (Defensoría del Pueblo, 2018, p. 2).

Entre los riesgos que se señalan dentro de este informe de alertas tempranas se indican: disputas por el control de economías ilegales, homicidios a causa de la reacomodación estructural de estos grupos armados, atentados contra familiares de los líderes de grupos oponentes, atentados terroristas contra la fuerza pública, imposición de mecanismos de violencia para establecer el orden entre la comunidad; finalmente, “agresiones contra líderes sociales, comunitarios y defensores de derechos humanos que adelantan procesos de exigibilidad de derechos, acciones de prevención del consumo de sustancias psicoactivas y que eviten la utilización ilícita de NNAJ” (Defensoría del Pueblo, 2018, p. 5). Sobre este último, se hace un énfasis especial, debido a que el líder social que acompaña el Voluntariado recibe constantes amenazas por parte de estas bandas criminales.

---

<sup>2</sup> Según el Informe los derechos fundamentales amenazados refieren a: “la vida, la integridad social, a no ser desaparecido, a la libertad personal, a no ser desplazado, al libre desarrollo de la personalidad, a la libre circulación, a la libertad de residencia, a poder reunirse y manifestarse pública y pacíficamente, a la libre asociación, a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político” (Defensoría del Pueblo, 2018, p. 7).

### *Contexto Voluntariado La Luz, Barranquilla de UNIMINUTO*

Ahora bien, el voluntariado “La Luz” de UNIMINUTO surge como iniciativa de la universidad para dar respuesta a esta realidad social, que se considera en esta investigación como compleja, estructurada y sistemática. Eso quiere decir, que incluso con la presencia del voluntariado no habría solución total a dichas problemáticas si no que se requiere de una labor conjunta entre administración pública y ciudadanía. En todo caso, UNIMINUTO, basada en su misionalidad construye este voluntariado como apoyo a la sociedad barranquillera para asumir y hacer frente a estas realidades.

El voluntariado en UNIMINUTO se entiende como:

Estrategia que apoya el desarrollo humano sostenible, la salud, la educación, el empoderamiento de los jóvenes, la reducción de los riesgos en el cambio climático, la ayuda en desastres, el bienestar social, la acción humanitaria, la consolidación de la paz y la superación de la exclusión y la discriminación. (UNIMINUTO, 2018, p. 3).

Surge precisamente de la idea de la Organización Minuto de Dios como una fuerza transformadora, que propende al desarrollo integral de las comunidades con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa, reconciliada y en paz. (UNIMINUTO, 2020, p. 113). Así mismo, UNIMINUTO, desarrolla la estrategia de voluntariado desde la función sustantiva de proyección social para que empleados y personas allegadas a la organización y quienes tengan afinidad con la misma puedan ejercer el compromiso social y ciudadano de servicio. (UNIMINUTO, 2018).

Desde esta fundamentación surge el Voluntariado La Luz en liderazgo compartido entre las áreas de Proyección Social y Pastoral. Inspirado en la misión institucional busca ser una fuente de apoyo y transformación social en conjunto con la comunidad del Barrio la Luz, de manera específica con niños, jóvenes, madres cabeza de familia y líderes comunitarios. La pertinencia de este ejercicio voluntario efectivamente radica en que pretende ejercer una fuerza

formativa en la comunidad que despliegue una acción social y colectiva capaz de transformar las estructuras, pero de manera especial la consciencia. Dentro de los creos de esta iniciativa aparece el creer que una toma de consciencia de las problemáticas a las que a diario la comunidad enfrenta, puede contribuir a un cambio de mentalidad y como consecuencia acciones colectivas efectivas.

Ahora bien, desde de los diferentes programas del Centro Regional Barranquilla de UNIMINUTO<sup>3</sup> se generó la convocatoria abierta para generar este espacio de voluntariado, la cual fue acogida con especial entusiasmo por cerca de 22 estudiantes inicialmente. Quienes, con el acompañamiento de este investigador, en ese entonces profesional de Pastoral, se adentraron a la visita del barrio por solicitud inicial del Pbro. Jaider Lázaro, párroco de la Iglesia Nuestra Señora de La Luz y el entonces director de Bienestar y Pastoral de la Rectoría Caribe de UNIMINUTO P. Leonard Vega Martínez.

En ese sentido, el voluntariado La Luz, es una experiencia construida por los estudiantes y por quien investiga, desde una propuesta-proyecto nacida de la reflexión de la maestría en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social de UNIMINUTO Sede Bogotá Presencial, de manera específica en las asignaturas de Epistemología de la Investigación, Comunicación y cambio social y la Comunicación como campo. En otras palabras, quien investiga en conjunto con los estudiantes de la Vicerrectoría Regional Caribe construyen la propuesta de voluntariado en La Luz. Se elaboró la idea conceptual del voluntariado previamente a partir de un ejercicio de situacionismo<sup>4</sup> desarrollado por los propios estudiantes, a partir de observaciones participantes y no participantes en encuentros con la comunidad. El recorrido hecho fue: realización de deriva etnográfica y encuentro dialógico con líderes de la comunidad, realización de descripciones

---

<sup>3</sup> Licenciatura en Educación Infantil, Comunicación Social, Contaduría Pública, Psicología, Administración en Salud y Seguridad en el Trabajo, Administración de Empresas, Administración Financiera.

<sup>4</sup> Debord, Guy (1958). Teoría de la Deriva. Texto aparecido en el #2 de *Internationale Situationniste*. Traducción extraída de *Internationale Situationniste*, vol. I: La realización del arte, Madrid, Literatura Gris. 1999.

densas para definir problemáticas centrales y trabajo grupal en torno a la definición de una problemática concreta sobre la cual trabajar a partir de la metodología árbol de problemas.

En ese sentido, a la luz del ejercicio de reflexión basado en la metodología de árbol de problemas que se realizó a la luz del ejercicio etnográfico ejecutado por los estudiantes llegó a la conclusión de que la principal problemática encontrada en el barrio apunta a un bajo nivel de consciencia ante problemáticas psicosociales y medioambientales. Adicionalmente, indica que existen al menos cuatro causas que generan que la comunidad del barrio La Luz tengan un presunto bajo nivel de consciencia ante dichas problemáticas, se enuncian como: bajo interés por el otro y por el entorno; medio poco favorable para la sensibilización social; desconocimiento de problemáticas y alto nivel de conformismo. Por otro lado, tales causas generan efectos de bajos índices de integración familiar, poca integración comunitaria, escaso aprovechamiento de los recursos, poco cuidado en enfermedades en niños, bajos niveles de acceso a la educación superior y altos índices de contaminación visual y auditiva (Vicerrectoría Regional Caribe-UNIMINUTO, 2019). Aspectos que no distan de lo presentado por Cepeda (2011).

Así las cosas, las causas principales generaron otras causas de las causas, o como bien se conocen las verdaderas raíces de la problemática. Definidos de la siguiente manera:

- a. Bajo interés por el otro y por el entorno: Relaciones interpersonales débiles que generan pocos espacios de encuentro comunitario. Así mismo, bajo sentido de pertenencia que genera escasa identidad social.
- b. Medio poco favorable para la sensibilización social: Donde se encuentran causas como altos niveles de inseguridad y pocos espacios físicos para actividades sociales.
- c. Desconocimiento generalizado de las problemáticas: Cuyas causas aparecen como escaso cuidado del entorno ambiental generando pocas estrategias de cuidado ambiental; poca importancia al cuidado de la salud, causado por el escaso acompañamiento y formación a

padres de familia en promoción y prevención; poca importancia dada a la educación a raíz del escaso acompañamiento y formación a los padres de familia; inexistencia de estrategias de socialización provocado por las pocas acciones de liderazgo comunitario; desinterés en el manejo adecuado de recursos debido a poca formación financiera.

- d. Alto nivel de conformismo: producto del poco deseo de salir de la zona de confort y el alto nivel de justificación de problemáticas.

La metodología de trabajo de las actividades del voluntariado está constituida por tres momentos: la lúdica; cuya acción prepara a los participantes a la sesión, los dispone y les permite encontrar un asidero en la realidad; la reflexión práctica de la lúdica, que antepone lo aprendido desde la experiencia y lleva a tener una introspección con la vida; finalmente, el discurso o formación, que concluye de manera magistral lo aprendido. Estas actividades son dirigidas exclusivamente por los voluntarios. Por otro lado, el voluntariado lleva a cabo sus labores en el barrio La Luz, los domingos cada quince días de 08:00am a 12:00pm. Las primeras horas comprendían la preparación del lugar, inicialmente la parroquia Nuestra Señora de la Luz, con quien UNIMINUTO ha generado un convenio de voluntariado y luego, el colegio Institución Educativa Distrital La Luz. Posteriormente, el desarrollo de las actividades y finalmente, el arreglo del lugar para su entrega.

A noviembre de 2019 el voluntariado contó con la participación de 29 voluntarios estudiantes, y la participación de 6 administrativos y 2 docentes. Para el año 2020 cerró con 71 nuevos voluntarios en el 2020-1 y 68 voluntarios para el 2020-2. A la fecha el voluntariado cuenta con 44 estudiantes, 2 administrativos y 17 graduados. Durante la pandemia en conjunto con el Consultorio Social atendió 115 familias a través de llamadas telefónicas y acompañamiento psicológico. La pandemia generada por la COVID-19 ha impactado negativamente a la realización del voluntariado, a mediados del 2020 el voluntariado tuvo que parar su labor presencial, trasladando todo su accionar a la virtualidad, con la dificultad expresa



en que la mayoría de la comunidad no contaba con acceso a internet. En ese sentido, todos los esfuerzos se trasladaron vía telefónica.

Para lograr mantener la acción voluntaria se planteó desarrollar nuevas líneas de trabajo con la comunidad, con la inclusión de un docente por cada programa como voluntarios para desarrollar los talleres y la formación; reuniones por cada programa de trabajo con cada docente; La modalidad virtual de atención se realiza en 3 medios: redes sociales (*WhatsApp*, *Facebook* gratis); llamadas telefónicas y envío de guías al barrio; acción solidaria, recaudación de donaciones para entregar 3 mercados a 115 familias. Así mismo, donación de juguetes nuevos para niños en el mes de diciembre.

Los programas de trabajo se convirtieron en: orientaciones psicológicas para atender a familias (padres, niños, adolescentes, adultos mayores). Es decir, construir una ruta de atención primaria psicológica para que estudiantes de dicho programa pongan en práctica; disposiciones de salud, cuidado del entorno y autocuidado en medio de la pandemia construido desde el programa de ASST, desarrollando el programa Salud y Seguridad para comunidades; acompañamiento y dirección de emprendimientos, construido desde el programa de Administración de Empresas y Contaduría; acompañamiento en la enseñanza de los niños, liderado por estudiantes del programa de Licenciatura en Educación Infantil.

Por otro lado, el voluntariado fue evaluado en tres oportunidades algunas de las apreciaciones que los estudiantes realizaron se condensan en la siguiente tabla:

*Tabla 1 Evaluación del voluntariado por parte de estudiantes*

| <b>Apreciación y comentario evaluativo.</b>   |
|---|
| “La comunidad en muchas ocasiones no desea participar, pareciera que las temáticas no son acordes a lo que ellos necesitan”.  |
| “Varias veces las madres de familia refutaban lo que decíamos, sobre todo en temas de crianza”. Hay que revisar bien que lo que se diga esté acorde a la realidad”.   |
| Los estudiantes plantean sus discursos desde algunas ideas como: “venimos a enseñarles, somos universitarios que buscamos el cambio en ustedes, esperamos que esto sirva para su transformación” provocando de algún modo una subjetividad tal que sustenta que el voluntario |

|  |
|--|
| es un agente de transformación por provenir de la universidad y que la comunidad no tiene mucho que plantear. <sup>5</sup>   |
| “Las personas parece que no entienden el discurso, a veces se nota la pereza en participar”. Se debe plantear una manera más entendible de hacerlo.  |
| “Las condiciones sociales de la comunidad son deplorables, también es que hay personas que no quieren cambiar, quieren quedarse, así como están para recibir los subsidios”. Es importante no generalizar a la comunidad, en términos de juicios de valor. |
| “Los recursos no son suficientes, es mejor no dar cosas, porque la gente se acostumbra a que si no le dan cosas entonces no vienen a las reuniones, no es algo que aguante”.   |
| “Ustedes creen que tiene sentido realizar estas actividades si en el fondo uno no evidencia los cambios, es frustrante enseñarle algo a un niño y que quede en el olvido”. Se debe comprender que el cambio no ocurre de un día para otro.                 |
| “Debemos mejorar en la puntualidad, puesto que en muchas ocasiones no llegamos a tiempo, a veces ya son las 9:00am y no hemos empezado”.   |
| “Se hace necesario entregar a cada niño y madre de familia una evaluación, para saber que lo que se acá se hizo se comprendió, sino no creo que esto llegue a algún fin, todo debe evaluarse”.   |

Fuente: Vicerrectoría Regional Caribe-UNIMINUTO, (2020).

### *Planteamiento del problema*

Estas apreciaciones que no son parte de la investigación propiamente como recolección de datos, si no insumo inicial a la luz de las evaluaciones que los estudiantes y el investigador realizaron durante el desarrollo del voluntariado sirven de sustento para comprender la problemática que esta investigación aborda. Inicialmente, es importante decir que a la luz de la reflexión crítica desde las asignaturas Comunicación y Cambio social, la comunicación como campo Comunicación economía y política y desde la filosofía del lenguaje se ponen entre dicho las palabras de los hacedores del voluntariado.

A simple vista, se podría considerar que existen algunos juicios de valor y la presunción de que los únicos agentes de cambio dentro del voluntariado son los estudiantes puesto que están posicionados en la sociedad como “conocedores” es decir, podría subyacer de fondo una relación de saber-poder. Así mismo, algún tipo de violencia epistémica, en tanto que no se tiene en cuenta el conocimiento o saber popular de la comunidad. Finalmente, algún tipo de injusticia discursiva planteada desde la visión de Kukla (2014):

<sup>5</sup> Evaluación realizada por el investigador, en ese entonces, coordinador del voluntariado.

Cuando los miembros de un grupo desfavorecido enfrentan una incapacidad sistemática para producir un tipo específico de acto de habla que tienen derecho a realizar, y en particular cuando sus intentos dan como resultado que realmente produzcan un tipo diferente de acto de habla que comprometa aún más su posición social y su agencia. (p. 440).<sup>6</sup>

Así las cosas, de forma intuitiva presumo que se puedan estar derivando algunas representaciones sociales que generen injusticias discursivas, impidiendo que la comunidad tenga algún tipo de participación discursiva debido a su desconocimiento del tema, o como han planteado los estudiantes, debido a que ellos son agentes únicos de transformación desde la base hegemónica de la academia universitaria. Esto podría generar que a futuro la comunidad decida no participar al no ser tenida en cuenta, o por el contrario reproducir ideas erróneas sobre su saber popular. Es por esto por lo que, dentro de un voluntariado universitario como este, probablemente existan algunas prácticas traducidas en representaciones sociales que impulsan a la no participación de la comunidad en la acción social.

Es importante aclarar que se indica probablemente debido a que no existe una fundamentación teórica previa en el desarrollo del voluntariado que lo soporte. Así mismo, que se plantea que a todas luces es válida la intuición debido a que como docente he estado presente desde el inicio del voluntariado. Como también he podido indagar inicialmente en las apreciaciones de los estudiantes desde las reflexiones propias de la maestría en Comunicación y Cambio Social. Es por esto por lo que a la luz de la reflexión de la comunicación y el cambio social y la filosofía del lenguaje surge la propuesta de investigar si existen modos en que se construyen representaciones sociales que reproducen injusticias discursivas en el Voluntariado del barrio La Luz, donde participan estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO Centro Regional Barranquilla, niños, madres de familia y líderes comunitarios.

---

<sup>6</sup> Traducción propia.

### *Justificación*

La pertinencia de esta investigación radica en plantear una ruta interdisciplinar entre la comunicación y la filosofía que permita comprender los procesos y prácticas comunicativas de acciones sociales como el voluntariado. Adicionalmente, plantear un ejercicio de reflexión en torno a lo que se entiende por cambio social, las problemáticas que ese concepto tiene a nivel del lenguaje y sus implicaciones en relación con los discursos emitidos. Por otro lado, soportar académicamente el concepto de injusticias discursivas en una amplia visión en el contexto latinoamericano, debido a que la mayoría de las investigaciones y desarrollo del contexto se da en naciones anglosajonas. En ese sentido, esta es una manera de recoger frutos en tierras latinoamericanas de un concepto reciente que puede brindar modos de comprensión de los procesos comunicativos en la región.

Así mismo, busca establecer una perspectiva comunicativa para abordar las acciones de voluntariado, evidenciar las posibles problemáticas discursivas que de ahí pueden surgir. Por otro lado, brindar una ruta o experiencia que sirva de ejercicio evaluativo para las acciones voluntarias en UNIMINUTO en todo el territorio nacional. Esto pondrá a este trabajo en distancia con lo que es un ejercicio de un proyecto de gestión de la comunicación que en este caso ya se realiza y está a cargo de la universidad. La fuerza investigativa estará en orden a poner en reflexión e indagación la manera como se dan las dificultades discursivas desde las representaciones sociales de los estudiantes parecer desconocidas hasta ahora.

### **1.2. Pregunta de investigación**

Así las cosas, la investigación busca responder a la pregunta: ¿Qué tipo de representaciones sociales construyen<sup>7</sup> los estudiantes universitarios<sup>8</sup> sobre la acción voluntaria

---

<sup>7</sup> La construcción finalmente se desarrolla en un tener, entendido como posesión de dichas cosas como modo de moldear las prácticas sociales. Si no se tienen, no es posible que ocurran prácticas discursivas injustas.

<sup>8</sup> Se hace énfasis en que el objeto de estudio es la construcción de cosas de parte de los estudiantes. Así las cosas, la percepción de la comunidad es funcional en términos asociativos y comparativos.

en comunidades vulnerables (Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico) y cómo estas constituyen injusticias discursivas?

### **1.3. Objetivo general**

Analizar las representaciones sociales que tienen los voluntarios universitarios de UNIMINUTO frente a la acción voluntaria en comunidades vulnerables (Voluntariado La Luz – Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico) así como su derivación a algún tipo de injusticia discursiva adversa a la comunidad.

### **1.4. Objetivos específicos.**

- Identificar las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria que realizan en el Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico.
- Describir la percepción de la comunidad frente a la labor realizada por los voluntarios universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO.
- Fundamentar el modo en el que las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria en la comunidad del barrio la Luz pueden derivar injusticias discursivas.

## 2. Capítulo II Antecedentes

La investigación que aquí se presenta tiene por fundamento al menos tres categorías conceptuales: representaciones sociales, voluntariado, injusticias discursivas-actos de habla. Sin embargo, no es posible encontrar una ruta investigativa que logre conjugar estas categorías en una sola investigación, ni a nivel internacional, ni tampoco a nivel nacional. En ese sentido, el ejercicio de estado del arte de esta investigación girará en torno a las investigaciones que se encuentran más relevantes respecto de cada categoría de forma independiente, de tal modo que sea posible rastrear lo que se ha investigado a torno a estas temáticas y la forma como se relaciona con esta investigación. Para lograrlo se presentará los trabajos investigativos de cada categoría a nivel internacional, nacional y local; salvo la categoría de injusticias discursivas donde no es posible rastrear algún ejercicio a nivel local.

### 2.1. Representaciones sociales

Respecto a las representaciones sociales, se presentan investigaciones que están relacionadas con la percepción que tengan personas ubicadas en una posición de poder frente a comunidades o situaciones de vulnerabilidad. En ese sentido, desde un marco internacional, el primer trabajo realizado por los autores Denegri et al. (2010) titulado *Representaciones sociales sobre pobreza en estudiantes universitarios chilenos*, consistió en el estudio reflexivo para determinar y describir las representaciones sociales de estudiantes chilenos acerca de la noción de pobreza, las posibles causas y algunas soluciones. El diseño metodológico utilizado fue de tipo transeccional descriptivo-comparativo, desde la metodología cuantitativa y cualitativa, desde el método de redes semánticas naturales. (Denegri et. al, 2010).

Los principales resultados se expresan de la siguiente forma: respecto al concepto pobre, representado principalmente por el concepto de necesitado, seguido de carente y luego de hambre; frente al concepto de pobreza, los estudiantes los representaron con las nociones más relevantes como carencia, necesidad y hambre; ante el concepto de causas de la pobreza, las tres primeras representaciones resultantes fueron cesantía, falta de oportunidades y desigualdad;

finalmente, sobre las soluciones de la pobreza aparecen en primeros lugares los conceptos de educación, trabajo y oportunidades. Cabe resaltar que la investigación discrimina otros resultados en torno a las representaciones por facultad, con algunas diferencias en términos de percepción. Los estudiantes de medicina refiriéndose a temas de salud pública, cubrimiento y acceso, mientras que los estudiantes de educación y humanidades se centraron en temas de tipo estructurales.

Esta investigación provee algunas discusiones relevantes en torno a las representaciones sociales que tienen universitarios en torno a temáticas sensibles como la pobreza, que configuran lo que hemos denominado a las comunidades de vulnerabilidad. Así mismo, brinda luces sobre cómo los universitarios se hacen imágenes figurativas acerca de la realidad basados en su propia experiencia, en el caso de la presente investigación, desde las facultades de educación y humanidades y medicina. Es decir, en el fondo están condicionados y formados bajo una perspectiva académica y todo ese bagaje les permite representar la pobreza, incluso, desde conceptos muy parecidos, casi que iguales. En esta misma línea, los resultados de dicha investigación no presentan diferencias entre el concepto de pobre y de pobreza, representados en la noción de carencia. Finalmente, proporciona una idea preliminar de comprensión acerca de cómo los universitarios comprenden la realidad, relevante para la investigación que aquí se presenta.

La siguiente investigación en el marco internacional que se aborda la realizan Rivera et al. (2012), lleva por título *Representaciones sociales del monumento natural la portada: Qué nos dicen los discursos y los dibujos de los estudiantes sobre la comprensión de su entorno*. Dicha investigación giró en torno a la observación y el registro etnográfico de la interacción social que surge a partir de situaciones naturales de aprendizaje. Así mismo, el estudio se concentró en la reflexión acerca del lenguaje de los sujetos participantes y la descripción de las representaciones sociales sobre el entorno, desde diversas perspectivas: lo geográfico, social y

cultural. Finalmente, los investigadores trazan descriptivamente cómo los estudiantes representan su conocimiento a partir de su relación con el entorno.

Por otro lado, la metodología utilizada fue la etnografía a partir de dibujos, textos y discursos que fueron producidos por los alumnos de dos escuelas básicas y otra escuela en contexto rural. En total fueron 104 alumnos que se distribuyeron por nivel educativo y por escuela, quienes realizaron observaciones no participantes inicialmente durante las clases de lenguaje, comunicación y comprensión del medio natural, social y cultural. En ese mismo sentido, otro evento observado de manera central durante la investigación son las expresiones que emiten los estudiantes frente al monumento La Portada ubicado en Antofagasta. Se les pidió a los estudiantes dibujar el monumento, describirlo en la parte trasera de la hoja y escribir sus datos como nombre, escuela y edad. Las expresiones emitidas fueron analizadas etnográficamente de modo que permitieran hallar representaciones sociales que explicasen los mundos sociales que configuran los estudiantes sobre la comprensión del entorno que les rodea sea natural, social y cultural.

Ahora bien, los resultados fueron analizados desde 3 categorías: conocimiento del monumento natural La Portada, campo de representación del monumento y actitudes frente el monumento. De esto modo, expresaron que los estudiantes de manera general construyen el conocimiento a partir de las ideas de otros, de lo que han escuchado acerca de, en el caso de la investigación, del monumento. En ese sentido, desde el conocimiento del monumento lograron identificar que un porcentaje de estudiantes conoce de manera directa el lugar, mientras que un grupo más reducido lo conoce indirectamente, es decir, desde la experiencia que han escuchado de otros o las referencias gráficas que han visto en algún lugar. Desde la perspectiva del campo de representación, las palabras y dibujos más recurrentes para representar el monumento fueron: mar, puerta, arcoíris, sol, grande, dura, paisaje, monumento natural, entre otros.



Finalmente, con referencia a las actitudes frente al monumento, los estudiantes coinciden en que se debe preservar, cuidar el medio ambiente a su alrededor, entre otras aseveraciones.

Por último, los resultados apuntan a identificar que las representaciones sociales que tienen los estudiantes de este lugar evidencian una desconexión entre lo natural y la relación de las personas y otros seres vivos con tal entorno. Los investigadores concluyen a este respecto que los estudiantes no están inmersos, como parte de su autoconocimiento, en la realidad del entorno que habitan. Así mismo, la investigación mostró como resultado que muchas de las representaciones sociales de los estudiantes subyacen a la explicación de los docentes en sus aulas y no a su propia vivencia o experiencia con el monumento. Por consiguiente, la investigación sugiere que en las aulas de clase puedan incluirse dichas representaciones sociales propias de la experiencia de los estudiantes que pueda entrar en diálogo con el conocimiento construido en el aula.

La relación que tiene la investigación del monumento La Portada con el presente trabajo investigativo es que brinda algunas luces de cómo efectivamente en la escuela se forjan algunas ideas, conceptos, nociones que terminan por suplantar lo que la experiencia dice, enseña, ofrece acerca del entorno como lo es el caso del monumento, pero que también puede referirse a las personas que habitan los entornos.

Por otro lado, los autores Arancibia et al. (2013) desarrollaron la investigación titulada *Representaciones sociales en torno a equidad, acceso y adaptación en educación universitaria*. Desde la plataforma de la Universidad Católica del Norte en Chile. A partir de este ejercicio investigativo tenían como propósito reconstruir las representaciones sociales que surgían en torno a los conceptos de equidad en el ámbito educativo, acceso a la educación universitaria y adaptación. La metodología utilizada fue la cualitativa desde la aplicación de entrevistas de modo individual y grupal a 11 estudiantes universitarios de la ciudad de Antofagasta.

Ahora bien, los principales resultados demostraron que las representaciones sociales de los estudiantes surgieron a partir de sus propias trayectorias educativas, es decir, desde su propia experiencia en la educación que han recibido. De este modo, se construyen las representaciones sociales sobre la dupla equidad/inequidad que constituyen el relacionamiento, o convivencia como apuntan los autores, con estudiantes de diversos niveles económicos y diferentes posiciones de poder. A partir de este modo de relación la investigación arroja que surgen algunos tipos de discriminación y que estos se convierten en obstáculo para que los estudiantes logren la permanencia en la universidad.

Esta investigación aporta líneas claras sobre cómo la educación recibida en la universidad va construyendo tipos de representaciones sociales que luego generan dificultades como la discriminación a efectos de la dialéctica entre equidad e inequidad. Para la presente investigación es un punto de partida para comprender cómo van surgiendo las representaciones sociales en estudiantes universitarios en contextos socioeconómicos vulnerables.

Desde la perspectiva de investigación colombiana, concretamente desde la Maestría en Paz, Desarrollo y Ciudadanía de UNIMINUTO, los autores Ortega et al. (2019) desarrollaron el trabajo investigativo titulado: *Representaciones sociales del concepto de reconciliación en mujeres víctimas del conflicto armado pertenecientes a la asociación “Chicas F”, desde la perspectiva de la Noviolencia*. Buscaron reconocer las representaciones sociales que se originaban de la noción de reconciliación en mujeres que fueron víctimas del conflicto armado y que se asociaron denominándose Chicas F. Estableciendo sus acciones de reconciliación como expresión de Noviolencia.

Este ejercicio de investigación se realizó desde el enfoque interpretativo, bajo la metodología de representaciones sociales y con grupos focales y talleres lograron identificar cómo definían estas mujeres el concepto de reconciliación. Los resultados más relevantes estuvieron orientados a definir la reconciliación como “un proceso que lleva a recuperar

confianzas en ellas mismas, en la sociedad, en el estado, a unir fracturas tanto emocionales, sociales, en reconstruir sueños” (Ortega, G. y Rodríguez, F., 2019, p.1). La relevancia de este ejercicio investigativo está encaminada a reconocer los recursos metodológicos que se usaron en la misma como precedente técnico para investigaciones que como la presente buscan rastrear representaciones sociales.

Finalmente, en torno a las representaciones sociales se presentan ahora dos investigaciones realizadas desde la Universidad del Norte, en la ciudad de Barranquilla de corte cuantitativo. La primera investigación desarrollada por los autores Amar, et al. (2001), denominada: *La construcción de Representaciones Sociales acerca de la pobreza y desigualdad social en los niños de la región caribe colombiana*. En ese sentido, su propósito estuvo encausado a determinar las representaciones sociales de niños escolarizados entre los 6 y 18 años de la ciudad de Barranquilla y otros pueblos de la región caribe, frente a conceptos como ricos-pobres, niveles económicos intermedios o clase media, autocaracterización y las causas de la pobreza, la desigualdad y viables salidas.

La investigación se realizó a partir de la entrevista clínica de origen piagetiano, así mismo, los resultados fueron analizados cuantitativamente y arrojaron al menos cuatro niveles de desarrollo que responden a la edad y a la capacidad de resolución de respuesta frente a lo inquirido. Algunas representaciones sociales halladas fueron: “Las soluciones al problema de la pobreza dependen de la acción individual caritativa”; “La pobreza y la mejora económica depende únicamente de la voluntad individual de cambiar; se atribuye más importancia a la acción propia que a las restricciones de la realidad”; “La riqueza se obtiene fundamentalmente por el trabajo, aunque también se alude a factores como la herencia, el ahorro o el azar”, Etc. (Amar, J. et al., 2001, p. 604).

En segundo lugar, Amar, et al. (2006) también abordan la investigación titulada: *Representaciones acerca de la pobreza, desigualdad social y movilidad socioeconómica en*

*estudiantes universitarios de la ciudad de Barranquilla, Colombia.* A partir de un enfoque constructivista piagetiano recabaron las representaciones sociales derivadas de estudiantes universitarios alrededor de fenómenos de pobreza, desigualdad económica y movilidad en cuanto a lo socioeconómico. Los estudiantes se eligieron intencionalmente teniendo en cuenta su nivel socioeconómico de programas como Derecho, Administración de Empresas, Psicología, Medicina e Ingeniería.

Los resultados de este ejercicio de investigación estuvieron centrados a reconocer el nivel IV de pensamiento que se detalla en previas investigaciones y del cual se infiere que su formación académica es el derrotero desde donde se configuran las ideas y representaciones sociales sobre los fenómenos analizados. Esta es una línea clara de la cual se puede deducir para la investigación que la formación académica en el caso de los universitarios es reproductora de estructuras que fomentan la construcción de representaciones sociales, sin distinto de su efecto positivo o negativo.

## **2.2. Voluntariado universitario.**

Con respecto a la temática de voluntariado universitario se ha identificado desde la perspectiva internacional, en primer lugar, el trabajo titulado: *El voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social. Un estudio de caso.* Trabajo que fue realizado por Gaete (2015), quien recoge la interacción que se genera en el voluntariado universitario y las nociones de aprendizaje servicio y emprendimiento social. El ejercicio metodológico para recabar y analizar la información se realizó desde el enfoque interpretativo-hermenéutico, desde la investigación cualitativa. Así mismo, se usó la entrevista semiestructurada y los procedimientos de la teoría fundamentada para el análisis de los resultados.

Los principales resultados rondan en que las actividades del voluntariado permiten el fortalecimiento de la sensibilidad social de los estudiantes universitarios. Adicionalmente, se

evidencia que las universidades en donde están afiliados los estudiantes no ofrecen espacios de validación de la experiencia, como becas o apoyos socioeconómicos. Esta investigación arroja luces acerca de la función del voluntariado universitario, así como sustenta la estrategia de responsabilidad social que surge de las universidades, sin rastrear algún tipo de experiencia de tipo negativa frente a su desarrollo.

Por otro lado, desde la misma visión internacional, Aguilera, A., Gómez, M., Prados, M. (2015) desarrollaron el trabajo investigativo que lleva por título: *La experiencia del voluntariado universitario en las tertulias dialógicas de las comunidades de aprendizaje*. En este demuestran las percepciones que tienen los universitarios que colaboran en las comunidades de aprendizaje del voluntariado sobre el impacto que ha tenido su participación en lo que se denomina tertulias dialógicas. Trabajan desde la metodología cualitativa realizando un análisis del discurso sobre las valoraciones que hacen los estudiantes de su participación en dichas tertulias.

Ahora bien, los resultados giran en torno a la capacidad que tienen las charlas dialógicas de influir en el comportamiento de los estudiantes en sus familias y en la convivencia en la universidad. Por otro lado, un resultado positivo frente a la acción voluntaria señala que la actividad dialógica contribuye a la superación de prejuicios y estereotipos que logran la estigmatización de las familias no académicas. Esto significa un aporte excepcional a la presente investigación, puesto que brinda una posibilidad en la que no ocurren subvaloraciones o injusticias, sino que por el contrario se superan dichas barreras en contextos de poder distintivos.

Por otra parte, Soler (2007) presenta en su tesis de doctorado, denominada *Factores psicosociales explicativos del voluntariado universitario*, un estudio detallado sobre la conducta de ayuda voluntaria. A partir de este ejercicio, logra identificar las diferencias entre los tipos de voluntariado; la identificación de las variables que inciden en los universitarios en su

participación en experiencias de voluntariado; así mismo, revisa casos de estudiantes que realizan voluntariado por convencimiento y otros que las realizan por motivos circunstanciales.

Dicha investigación, se desarrolla a partir de una triangulación donde se evidencian procesos cuantitativos y cualitativos. Las técnicas utilizadas fueron cuestionarios con escala tipo *Likert* a cerca de 650 estudiantes. Los resultados indican varios asuntos clave: que la incidencia de la familia que modela la ayuda en casa motiva a los estudiantes a participar, que los estudiantes tienen mayor deseo de participación si previamente se encuentran afiliados a algún movimiento, o ya lo estuvieron. Sin embargo, aunque las variables son muy enfocadas hacia los estudiantes, no presenta algún tipo de relacionamiento social con las comunidades, o agentes que actúan en interacción con el voluntariado. En todo caso, esta investigación fundamenta muy bien el concepto de voluntariado y sus diversas características, dejando entrever las posibles motivaciones de los estudiantes para participar de acciones voluntarias.

En el marco nacional, se identificó el proceso de investigación titulado: Por arte de barrio. *Los jóvenes voluntarios de la 'Y' y sus acciones colectivas en la Comuna 13 de Medellín*. Dicho trabajo fue realizado por Franco, (2020). En ese sentido, la autora demuestra la relevancia que tiene la labor voluntaria del universitario al momento de transformar e incidir en la comunidad. En otras palabras, la investigación centró su mirada en la acción colectiva de la Asociación Cristiana de Jóvenes de Medellín en un lugar que fue marcado por la violencia como lo es la Comuna 13.

Los resultados de este acompañamiento señalan que “sí se fortalecen las capacidades como individuos de cada uno de los voluntarios, además se estimula el liderazgo a través de metodologías experienciales y metodologías de educación popular” (Franco, 2020, p. 24). El ejercicio también devela la fuerte influencia de las asociaciones de corte cristiano en este tipo de comunidades, estableciendo cómo los procesos de acompañamiento, formación y desarrollo humano influyen en la transformación de la comunidad. Este trabajo brinda algunas luces claras

frente a la presente investigación sobre la capacidad que tiene el voluntariado de transformar un lugar, así como la influencia de la acción voluntaria en la vida de las personas que participan de las actividades.

Finalmente, la investigación titulada: *La política del voluntariado en Colombia: entre la legalidad y la legitimidad social. El caso de la Red Distrital de voluntariado universitario*, dirigida por Hernández, H. (2016). Centra su ejercicio de indagación, a partir del carácter cualitativo desde una metodología participativa conversacional, en dar cuenta de las realidades socioculturales que hacen parte de los programas de voluntariado de la Red Distrital de Voluntariado Universitario y la correspondencia con la reforma a la Ley de voluntariado.

Los principales resultados, aunque orientados a la organización y administración de los voluntariados al interior de las universidades, reconocen la falta de investigación frente a las acciones negativas o al impacto negativo que puede tener la acción voluntaria en las comunidades.

El voluntariado puede llegar a constituirse en algunos contextos como capital social negativo, es decir, puede llegar a ser potencialmente dañino para los procesos de organización, cooperación y movilización social de las comunidades “beneficiarias” de esta acción; inclusive, podría restar eficiencia a la labor del Estado en estos contextos sociales. (Marrero, 2007, como se citó en Hernández, 2016, p. 96).

Finalmente, esta investigación brinda una de las pertinencias propias de lo que este ejercicio de indagación persigue ser: intentar descubrir y analizar de manera detallada en los procesos discursivos-comunicativos del voluntariado qué tipo de impacto o capital social negativo se puede rastrear en una comunidad, en aras de ofrecer luces para evitar este tipo de acciones.

### **2.3. Injusticias discursivas – actos de habla.**

Inicialmente, se hace necesario aclarar que con respecto a la noción de injusticias discursivas no se encuentran propiamente investigaciones que aborden dicha teoría en la práctica de comunidades o territorios. En ese sentido, los antecedentes aquí presentados giran en torno a los actos de habla y a la noción violencia o injusticia epistémica, cuya estructura fundamenta la noción de injusticias discursivas, así mismo, desde las perspectivas comunicativas que podrían generar algún tipo de injusticia en una relación saber-poder.

Ahora bien, en primer lugar, se presenta la investigación titulada *Más allá del lenguaje sexista. Actos comunicativos en las relaciones afectivo-sexuales de los y las adolescentes*, desarrollada por los autores Ríos y Christou (2010). Dicho trabajo de investigación analiza los actos de habla comunicativos que se efectúan en las relaciones afectivas y sexuales entre adolescentes, desde los relatos que tienen sobre experiencias vividas. Las técnicas utilizadas fueron relatos de vida y grupos focales de discusión. Los resultados estuvieron orientados a identificar a partir del análisis de actos comunicativos, el lenguaje verbal que fue utilizado, así como el tono, los gestos, la posición que ocupa el emisor; esto con la intención de determinar cuándo algunas palabras emitidas con diferencias pueden tener efectos totalmente diversos.

Así mismo, dentro de los resultados se identifica la noción de actos comunicativos de poder, evidenciándose en el mantenimiento de relaciones sin libertad y basadas en la dominación. Esto se analiza desde al menos los siguientes puntos: interacciones de poder; estatus social; presión social. Por otro lado, se identificaron actos comunicativos dialógicos y solidarios en contraposición frente a los actos de poder. Por consiguiente, esta investigación brinda la perspectiva comunicativa de poder que pueden ejercer los actos de habla y cómo estos podrían influenciar algún tipo de injusticia discursiva.

Por otro lado, otra perspectiva investigativa es considerada por la autora Stipo (2017) en la obra titulada *Violencia e injusticia epistémica en las relaciones discursivas dentro del*



*feminismo*. Stipo analiza las relaciones discursivas que surgen a partir del feminismo tradicional occidental y la reciente corriente de feminismo islámico. Dicho análisis subyace a partir de las concepciones teóricas de violencia e injusticia epistémicas, buscando defender la hipótesis de que mientras existan relaciones de poder desigual entre ambos tipos de feminismo, surgirán tanto violencia como injusticia epistémica.

Esto último a razón de que dicha relación se deriva de una posición privilegiada en la que se pueden encontrar el feminismo occidental respecto del islámico a partir de los espacios de enunciación que cada corriente tiene. Este trabajo de términos teóricos puede fundamentar lo que en esta investigación se quiere revisar: qué tipo de injusticia discursiva surgen en relaciones de poder, en el caso de los estudiantes voluntarios ubicados en su posición de saber-poder de universitarios; mientras que, por otro lado, la comunidad de La Luz ubicados en su posición de vulnerabilidad por lo antes establecido. Ahora bien, el marco teórico establecerá la relación entre injusticia epistémica e injusticias discursivas.

Ahora bien, otra de investigación muy en línea de la perspectiva de injusticias derivadas de relaciones de poder es presentada por Serradell y Munté (2010) en el trabajo denominado *Dialogicidad y poder en el discurso racista y antirracista*. Las autoras mencionados plantean que indudablemente en las interacciones sociales se ejercen situaciones comunicativas dialógicas y de poder, dentro de la investigación se analizan los resultados desde las siguientes categorías: reproducción del racismo a través de los actos comunicativos de poder, evidenciados en el: discurso científico, en la esfera pública, en la vida cotidiana; superación del racismo a través de actos comunicativos dialógicos; democracia y actos comunicativos de poder: el poder de las interacciones dialógicas.

En relación con la presente investigación el trabajo de Serradell y Munté (2010) ofrece una mirada de reproducción de sentido, muy enlazado con la labor de la comunicación, es decir,

se evidencia cómo a través de actos comunicativos de poder se reproduce el fenómeno del racismo.

Por otra parte, Izes A. (2018) titula la obra *#MeToo, Discursive Injustice, and Shifting Social Norms: A Linguistic Case Study of Commonwealth v. William Henry Cosby Jr.* Donde analiza desde la perspectiva teórica de Injusticias discursivas la influencia del movimiento *#MeToo* en el discurso de agresión sexual y las normas en Estados Unidos. Plantea cómo el movimiento *#MeToo* ha significado una voz para aquellos que han experimentado el abuso; la investigación analiza el nivel de poder performativo de la demandante Andrea Constand en el juicio adelantado y cómo sus expresiones se ven limitadas frente a los otros actores del juicio, es decir los abogados defensores. Los resultados más relevantes se orientan a defender la idea de que la asociación directa entre credibilidad personal y adherencia a los estereotipos de “víctimas” experimentan un mayor cambio normativo como resultado de la influencia del movimiento *#MeToo*.

Esta investigación es fundamental porque se constituye como una de las pocas que se han realizado a la luz de la noción de Injusticias discursivas, brinda algunas orientaciones sobre cómo abordar la teoría de Kukla. En ese sentido, un ejercicio investigativo como el presenta podrá abordar ampliamente la noción tal como lo sugiere Izes (2018) cuando afirma: “Para ganar más una comprensión integral de las implicaciones y consecuencias del *#MeToo* y otros movimientos sociales en el lenguaje y las normas sociales, es necesario realizar más estudios de casos y recopilar datos a gran escala”. (p. 1).

Finalmente, se esboza acá una investigación de corte colombiana que aborda la categoría de injusticia propiamente. Este ejercicio, aunque desde una perspectiva jurídica orienta hacia dónde se podría comprender lo que llamamos injusto en esta investigación. Se titula *La categoría de género y las distintas formas de injusticia. Una invitación a repensar los “quiénes” de la justicia*, desarrollada por Nova, M. (2016). La investigación a la luz de las dos

dimensiones propias del concepto de justicia: reconocimiento y distribución analiza los alcances y las limitaciones de la noción de género entendido como herramienta “de análisis de injusticias, violencias, opresiones y discriminación evidentes en la sociedad en la actualidad” (Nova, 2016).

### 3. Capítulo III Marco teórico

En esta sección se elabora una revisión bibliográfica de las nociones generales que subyacen como modelos o paradigmas teóricos a esta investigación. Dichas nociones o categorías conceptuales son: Representaciones Sociales, Injusticias Discursivas, finalmente, la teoría de Comunicación y Cambio Social. Propiamente, en cada perspectiva teórica surgirán algunas visiones desde donde se anclan o se configuran dichas teorías; es así como se revisarán conceptos clave como injusticia, comunicación, discurso, representación, relación de dominación saber-poder, entre otras.

#### 3.1. Representaciones sociales

Considerar lo que se entiende por representaciones sociales<sup>9</sup> en esta investigación lleva a organizar una revisión teórica tal que permita no solo la identificación de lo que se comprenderá por lo mismo, sino un recorrido por las principales perspectivas que abordan las rs. De modo que, se pueda diferenciar a qué no se está haciendo referencia en esta investigación de manera concreta cuando se presenten los resultados y las categorías de análisis.

##### *Desde lo sociológico y psicológico*

Inicialmente, cabe destacar que este concepto surge de las nociones sociológicas construidas por Emile Durkheim y que se materializan concretamente en los textos *Las reglas del método sociológico* (2001), y *Las formas elementales de la vida religiosa* (2006); donde desarrolla la idea de representaciones colectivas. Durkheim (2001, 2006) plantea el hecho social en contraposición a los fenómenos psicológicos e individuales, definiendo así el objeto mismo de la sociología. En otras palabras, la consciencia colectiva no corresponde en la misma posición a la consciencia individual.

Detrás de este entramado, para Durkheim existe una cuestión un poco más intensa y es responder a la pregunta de cuáles son esas condiciones sociales que hacen su intervención en el

---

<sup>9</sup> En adelante rs.

conocimiento. Dichas condiciones no pueden ser reducidas a lo individual o a cuestiones de tipo biológicas, es decir, deben ser eminentemente sociales y por tanto colectivas. Por tanto, una representación colectiva se convierte en una manera de alcanzar el conocimiento que se construye socialmente y como ya se ha dicho no puede emanar de la individualidad. “De ese proceso de reflexión colectivo emergen las concepciones religiosas, los mitos y las creencias —las representaciones colectivas— comunes a los individuos de una sociedad” (Durkheim, 1988, como se citó en Villarroel, 2007). Finalmente, para Durkheim (2001) las representaciones pueden entenderse de la siguiente forma:

No hay duda de que la idea que nos hacemos de las prácticas colectivas, de lo que son o de lo que deben ser, es un factor que contribuye a su desarrollo. Pero esta idea misma también es un hecho y, para poder fijarlo convenientemente, debemos estudiarlo, también, desde fuera. Porque lo que importa saber no es la manera en que tal pensador, individualmente, se representa tal institución sino el concepto que de ella tiene el grupo: solo éste es socialmente eficaz. (p. 19).

En ese sentido, la representación que de entrada es colectiva, es decir, social se define para Durkheim como la conceptualización que se hace la sociedad o el grupo de x o y institución o hecho social (que además es considerado en sí mismo un objeto de estudio de la sociología en su entero conjunto). Durkheim (2001) califica los hechos sociales como “modos de actuar, pensar y de sentir, exteriores al individuo, y están dotados de un poder de coacción en virtud del cual se imponen sobre él” (p. 40-41).

Ahora bien, es esta primera perspectiva de los hechos sociales como modos de conocer y denominados representaciones colectivas de donde surge la categoría de representaciones sociales. Inicialmente, elaborada por Sergio Moscovici quien elabora una serie de elucidaciones para comprender el modo de conocer basado en las relaciones humanas codificadas en lo distintivo y la distancia que suele tener la humanidad sobre algunas cuestiones sociales.

Fundamentalmente, Moscovici se distancia de Durkheim al argumentar que dicha conceptualización de hechos sociales no ocurre meramente a nivel colectivo; sino que de manera primordial nace de un proceso personal. “Tenemos que encarar la representación social como una textura psicológica autónoma y a la vez como propia de nuestra sociedad, de nuestra cultura”. (Moscovici, 1979, p. 29).

Ahora bien, en la teoría de Moscovici hay una profunda reflexión en torno a la capacidad pragmática de la representación social. “Las representaciones sociales son una preparación para la acción” (Moscovici, 1979, p. 32). Están estrechamente asociadas con un modelamiento y constitución de los distintos elementos del medio en el que la acción o el comportamiento ocurren. Así las cosas, la rs ayuda o brinda sentido al comportamiento, de modo que lo integra a distintas redes de relaciones, o modos de relaciones referentes al lugar donde se encuentra ligado el objeto. Finalmente, las rs dan luces, pero así mismo, construyen el conocimiento, conceptos, teorías que permiten la estabilidad y eficacia de las relaciones que se han mencionado. (Moscovici, 1979).

Siguiendo esta misma línea definitoria la representación encuentra su ontología en la realización psíquica personal que permite volver algo extraño familiar, “hacer presente en nuestro universo interno lo que se halla a cierta distancia de nosotros, lo que de alguna manera está ausente”. (Moscovici, 1979, p.33). Esta es una interpretación concreta de cómo funciona el desarrollo del conocimiento social a partir de lo que está ausente y que no es posible codificar precisamente por dicha ausencia. La representación para Moscovici se constituye en la imagen, la vuelta de repetición de lo desconocido o extraño, para introducirlo posteriormente en la dinámica de una relación social.

Sin embargo, Moscovici va más allá categorizando que la rs no es solo un acto de reproducción de una imagen que surge de un proceso personal psíquico; sino que también es “reconstituirlo, retocarlo, cambiarle el texto” (Moscovici, 1979, p. 39). Esto significa que, la

sociedad misma que hace rs, distribuye todo su capital simbólico en la construcción del sentido y haciendo que dichas rs signifiquen el objeto pensado de formas totalmente distintas o nuevas. “Cuando nos representamos algo no solamente restituimos de modo simbólico lo ausente, sino que esa representación tiene significado para alguien” (Villarroel, 2007, p. 441).

Jodelet, encara la rs como proceso reflexivo de la teoría de Moscovici y lo define de forma más práctica. Plantea que las rs constituyen una manera de interpretación y de reflexión de la realidad cotidiana, enmarcándolas en una especie de conocimiento social. Se pueden catalogar entonces las rs como:

Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos. (Jodelet, 1984, p. 472).

Así las cosas, las rs constituyen imágenes, sistemas de referencias, categorías, fenómenos, teorías, que conducen a una cierta comprensión de objetos o sujetos ausentes y así mismo una asimilación que conlleva a unas acciones frente a dicho objeto. En ese sentido, según Moscovici (1979) lo representado siempre será algo o alguien, en virtud de hacer presente lo ausente.

Por otro lado, para Jodelet (1984) la noción de rs nos ubica en el punto donde lo psicológico y lo social se conjugan. Planteando así una amplia discusión entre las rs entendidas como categorías distintivas de los procesos mentales y psicológicos, privados; y la perspectiva de lo social de las rs y su ubicación en torno a las sociedades. Esto genera un distanciamiento fundamental en esta investigación respecto de esta teoría de la rs de Moscovici, puesto que no hay claridad para distinguir lo psicológico y lo social. Incluso, Jodelet (1984) reconoce dicha dificultad cuando dice: “El hecho de que la rs constituya una forma de conocimiento implica el

riesgo de reducirla a un conocimiento intraindividual, donde lo social tan solo interviene de forma secundaria”. (p. 474).

Así mismo, hay otra manera de comprender las rs que surgen de la teoría de Moscovici de la cual también esta investigación ejerce una seria distancia en tanto que indica que las rs constituyen un tipo de conocimiento ingenuo o espontáneo, denominándolo: conocimiento del sentido común, o lo que llamaríamos imaginario social. “Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos, y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social” (Jodelet, 1984, p. 473). Esto posee un grave efecto de comprensión al reducir exclusivamente la rs como conocimiento de sentido común y posicionándola por debajo de la teoría científica, por ejemplo. Grave contradicción, sobre todo cuando ha dicho que las rs reconstruyen el sentido y no solo lo figuran. Así mismo, deja de lado la incidencia del lenguaje como posibilitador de las rs haciendo breves menciones sin considerar su relevancia en el desarrollo de estas, desde el plano discursivo<sup>10</sup>.

En ese sentido, si bien esta noción teórica de Durkheim, Moscovici y Jodelet es amplia, no es del interés de esta investigación hacer énfasis en temas como, por ejemplo, cómo se construyen u ocurren estas rs debido a que no será desde esta línea teórica que se revisen la construcción de rs de la investigación.

### *3.1.1. Desde el lenguaje y los estudios culturales*

En ese sentido, una segunda perspectiva teórica según Hall (2010) considera las rs surgidas desde el lenguaje, es decir, plantea al lenguaje como posibilitador y canalizador de las rs. Esta visión nace desde lo que hoy por hoy se conoce como estudios culturales, afirmando que

---

<sup>10</sup> La investigación se distancia de la visión psicologista y tradicional de las representaciones sociales en cabeza de la teoría de Moscovici y los posteriores autores. Tales como Jodelet, Abric, entre otros. Así las cosas, otras fundamentaciones teóricas que surgen de esta perspectiva psicológica no son funcionales para la investigación, como es el caso de los sistemas nucleares y periféricos, que si bien constituyen las rs no se vinculan a la teoría definitoria desde el lenguaje para este caso.



“La representación conecta el sentido al lenguaje y a la cultura” (Hall, 2010, p. 447). En otras palabras, la representación sucedería como la reproducción del sentido a través del lenguaje para significar la cultura. (Hall, 2010). Sin embargo, requiere una implicación y esta es el uso del lenguaje, de los signos y de las imágenes que están en el lugar de las cosas. Una percepción muy ligada a la teoría del conocimiento por descripción desarrollada por Russell (1912); explicando cómo se alcanza a conocer a través de la descripción de los objetos (reproducción del sentido). Así las cosas, el lenguaje juega un papel decisivo en la descripción de los objetos y a partir de esto se reproduce una idea mental o como lo expone Hall (2010) una representación.

Ahora bien, esta perspectiva de representación ocurre respondiendo a la pregunta de ¿cómo conectar el concepto de sentido, lenguaje y cultura? (Hall, 2010) analiza al menos tres categorías desde las cuales puede surgir una primera aproximación de lo que se percibe como representación social: reflectiva, intencional y constructorista. Previo a este análisis rastrea la definición de la representación como aquella que construye la producción de sentido de los conceptos en nuestra mente a través del lenguaje, es decir, vendría a presentar una definición mental de las representaciones antes que sociales.

Para Hall (2010) hay por lo menos dos sistemas de representación: las representaciones mentales, es decir la producción de conceptos en nuestra mente a partir de los objetos y por medio del lenguaje; y el lenguaje como segundo sistema, entendido como un lenguaje global, compartido que permite el intercambio de sentido y de conceptos (lo que más adelante se llamará comunicación). De este modo, para Hall (2010) el signo sería el lenguaje común que porta sentido y desde el cual se ejerce la producción de sentido. Por consiguiente, estos signos que configuran el lenguaje compartido o puesto en común representan los conceptos y el conjunto de estos representan lo que se conoce como “sistemas de sentido de la cultura”. Hall (2010, p. 449).

En el corazón del proceso de sentido dentro de la cultura hay, por tanto, dos “sistemas relacionados de representación”. El primero nos permite dar sentido al mundo mediante la construcción de un conjunto de correspondencias o una cadena de equivalencias entre las cosas —gente, objetos, eventos, ideas abstractas, etc.— y nuestro sistema de conceptos, o mapas conceptuales. El segundo depende de la construcción de un conjunto de correspondencias entre nuestro mapa conceptual y un conjunto de signos, organizados o arreglados en varios lenguajes que están en lugar de los conceptos o los representan. La relación entre las “cosas”, conceptos y signos está en el corazón de la producción de sentido dentro de un lenguaje. El proceso que vincula estos tres elementos y los convierte en un conjunto es lo que denominamos “representaciones.” (Hall, 2010, p. 450).

Por otro lado, retomando las tres categorías que Hall (2010) analiza para la comprensión de representación tenemos en primer lugar la aproximación *reflectiva*, que desde la filosofía del lenguaje llamaríamos: tradicional analítica. Esta perspectiva de la representación aduce que “el sentido es pensado como lo que reposa en el objeto, la persona, la idea o el evento del mundo real, y el lenguaje funciona como un espejo que refleja el verdadero sentido tal como existe en el mundo”. (Hall, 2010, p. 453). Autores como Frege (1971) en *Sentido y referencia*; Russell (2005) en *Sobre el denotar*, (1994) *Los problemas de la filosofía*; Carnap (1988) en *La construcción lógica del mundo*; Wittgenstein (2009) en *Tractatus Logico Philosophicus* sostienen su trabajo y lo centran en dar explicaciones sobre cuál es el significado del lenguaje o por lo menos dónde reside, desde una perspectiva de la estructura de los enunciados o proposiciones y su referencia con el mundo.

En ese sentido, esta tradición de la filosofía analítica de la que surgen los principales análisis a los problemas filosóficos presentes en el lenguaje tiene un enfoque centrado en la lógica matemática inicialmente, así mismo, y de manera irrestricta un énfasis en la semántica.

Finalmente, abordan la construcción de dicha representación en términos de correspondencia y por eso la validez del término reflectivo, es decir, el lenguaje es una reflexión de lo que existe en el mundo, en otras palabras, el lenguaje corresponde a lo que efectivamente hay en la realidad.

Esta perspectiva halla un problema que debe tenerse en cuenta en esta investigación: por lo general las palabras no siempre corresponden a cosas en estricto. “Si alguien me dice que no hay una palabra “rosa” para una planta en su cultura, la planta existente en el jardín no puede resolver la falla de comunicación entre nosotros” (Hall 2010, p. 454). En ese sentido, la correspondencia tiene una barrera concreta: la cultura y desde esta se plantea un uso distinto de los códigos y los conceptos en cada lugar. Por esto, la representación como se ha dicho al inicio de este trabajo<sup>11</sup> vincula las prácticas sociales (cultura) y el discurso (nacido del lenguaje y la comunicación) en un ejercicio de traducción o bisagra entre estos dos fenómenos<sup>12</sup>.

Ahora bien, con respecto a la siguiente categoría denominada *intencional*, vendría a ser aquella en la que recae exclusivamente sobre el hablante el sentido sobre el mundo a partir del lenguaje. “Las palabras significan lo que el autor pretende que signifiquen” (Hall, 2010, p. 254). Esta perspectiva encuentra una dificultad, para Hall (2010) no podemos ser la única fuente de sentido, puesto que esto redundaría en una especie de lenguaje privado y “la esencia del lenguaje es la comunicación y esto, a su vez, depende de las convenciones lingüísticas y de los códigos compartidos” (Hall, 2010, p. 254). En *Investigaciones Filosóficas* Wittgenstein (2009) señala precisamente el sinsentido de un lenguaje privado, puesto que no sugiere la comprensión como expresión definitiva del lenguaje. Cabe anotar que, aunque es probable que algunos sentimientos, pensamientos, acciones son exclusivas de una persona “estos han sido guardados a través del lenguaje y es a través del mismo como pueden ser puestos en acción” (Hall, 2010, p. 454).

---

<sup>11</sup> Se reforzará en adelante.

<sup>12</sup> Más adelante se ampliará esta perspectiva de rs.

Finalmente, el enfoque *construccionista* que reconoce en cierta medida la esencia pública y social del lenguaje. En ese sentido, ni las cosas, ni las personas pueden delimitar el sentido. “Las cosas no significan: nosotros construimos el sentido, usando sistemas representacionales —conceptos y signos—.” (Hall, 2010, p. 454). Esta vendría a ocupar la centralidad del objetivo de Hall, demostrar que “la representación es la producción de sentido a través del lenguaje” (Hall, 2010, p. 457), en otras palabras, es la construcción del sentido a través del lenguaje. La representación según Hall (2010) tendría lugar en la relación entre la representación mental que hacemos del mundo y la comunicación o expresión de esta a partir del lenguaje, construido en sí mismo, a partir de la interacción. En otras palabras, la representación estaría estrechamente ligada a códigos que permitan la comprensión de los signos producidos por el lenguaje y que se construyen socialmente.

En ese sentido, Hall (2010) describe que:

Son los actores sociales los que usan los sistemas conceptuales de su cultura y los sistemas lingüísticos y los demás sistemas representacionales para construir sentido, para hacer del mundo algo significativo, y para comunicarse con otros, con sentido, sobre ese mundo. (p. 454-455)

Las rs desde esta perspectiva construccionista, que quizá es la más ligada a la investigación con los matices que se desarrollarán en adelante, son parte de la construcción de sentido. Esto, a la luz de la relación entre sistemas conceptuales de la cultura, lingüísticos y representacionales, que usados por los actores sociales posibilitan la comunicación. Una comunicación con sentido.

### 3.1.2. *Del lenguaje al discurso*

Ahora bien, una visión que nace de la perspectiva de la representación constructivista está relacionada con la reflexión teórica de Foucault. Sin embargo, con un matiz especial enfocado no en el lenguaje sino en el discurso. Es por esto, que este apartado se denomina del

lenguaje al discurso. Se ha entendido el lenguaje como la capacidad lógica de comunicar, expresar y más aún, como la construcción social a través de la cual damos significado y construimos sentido. Ahora bien, el discurso para Foucault se considerará desde un espectro más amplio, a partir de la idea de que es desde el discurso que se construye conocimiento. “Lo que le llamaba la atención era la producción de conocimiento (antes que de sentido) a través de lo que llamó discurso (en vez de simple lenguaje)” (Mill, 2010, 468).

Desde esta perspectiva, se hace necesario indicar que el concepto discurso no se usa desde una visión meramente lingüística, sino que se desarrolla en la relación lenguaje-práctica. Superando la distinción tradicional entre lo que se dice (lenguaje) y lo que se hace (práctica). (Mill, 2010). Así las cosas, el discurso es entendido como un sistema de representación (Foucault, 1968). Partiendo de este hecho, el discurso se comprende como:

*[El discurso es] Un conjunto de enunciados que permiten a un lenguaje hablar — un modo de representar el conocimiento sobre— un tópico particular en un momento histórico particular [...] El discurso es sobre la producción de conocimiento por medio del lenguaje. Pero [...] dado que todas las prácticas sociales implican sentido, y el sentido configura e influencia lo que hacemos —nuestra conducta— todas las prácticas tienen un aspecto discursivo (Hall 1992, como se citó en Hall, 2010, p. 469).*

En otras palabras, el discurso se evidencia en los diversos enunciados que permiten que el lenguaje pueda ‘decir’ sobre un tema concreto. “El discurso, como despliegamiento del lenguaje, acontece la vida y le otorga sentido”. (Miramón, 2013, p. 54). Es decir, el discurso al permitir al lenguaje decir, representa o construye el conocimiento. “El discurso es sobre la producción del conocimiento a través del lenguaje” (Hall 1992, como se citó en Hall, 2010, p. 469). Así las cosas, tal conocimiento se identifica como producción de sentido; el lenguaje crea el sentido, imprime el sentido a lo que hacemos. Finalmente, el sentido configura o constituye

todo lo que hacemos, modela y sirve de marco para la conducta; en ese orden de ideas, las prácticas sociales implican un aspecto discursivo.

Por otro lado, el discurso refuerza la definición y la producción de los objetos del conocimiento, es soberano del modo como se puede hablar y hacer razonamientos de un tema. Sin embargo, también realiza una exclusión y pone los límites respecto de otros modos de hablar, percibir sobre otros temas.

Así como un discurso “rige” ciertos modos de hablar sobre un tópico, definiendo un aceptable e inteligible modo de hablar, escribir o comportarse; del mismo modo, por definición, “excluye”, limita y restringe otros modos de hablar o conducirnos en relación con el tópico o de construir conocimiento sobre el mismo. (Hall, 2010, p. 469)<sup>13</sup>.

Por otro lado, para Foucault las temas o tópicos solo tienen sentido si son significativos en medio de un discurso. Temas como “voluntariado”, “educación” o “injusticia” solo existen significativamente dentro del discurso sobre ellos mismos. (Hall, 2010). Para estudiar discursivamente estos temas desde la perspectiva de Foucault se deberían tener en cuenta los siguientes elementos:

1. Enunciados sobre: voluntariado, educación e injusticia que brindan un conocimiento preliminar sobre estas cosas.
2. Las reglas que restringen ciertos modos de abordar o decir sobre estos temas y que excluyen otras modalidades. En ese sentido, que administran lo que se puede decir o pensar sobre voluntariado, educación e injusticia; esto en un momento de la historia particular.
3. Sujetos que personifican el discurso como: estudiantes, personas de buena voluntad, profesores, víctimas del conflicto; quienes poseen las características que se esperan

---

<sup>13</sup> Esto tendrá mayor relación o influencia en la relación poder/saber

tengan esos sujetos, desde el conocimiento que se ha construido en la historia sobre voluntariado, educación e injusticia.

4. La descripción del modo en el que el conocimiento sobre estos temas adquiere autoridad, de modo que se evidencie lo que se denominará la verdad del asunto en el momento de la historia.
5. Las prácticas que se desarrollan al interior de las instituciones donde se relacionan los sujetos: actividades de solidaridad, formación a comunidades vulnerables, recepción de clases, conflicto armado, despojo de tierras; acciones que regulan y organizan la conducta según los temas propuestos.
6. La aceptación de que otro discurso surgirá en otro momento de la historia posterior que tomará el lugar del discurso, con autoridad, poder de la verdad para regular las prácticas sociales de un modo nuevo y distinto. (Hall, 2010).

Finalmente, una consideración posterior respecto al discurso tiene que ver como ya se ha dicho con la validez que este adquiere cuando es considerado dentro de un contexto histórico específico. En otras palabras, “el conocimiento y las prácticas alrededor de todos estos objetos son específicos histórica y culturalmente” (Hall, 2010, p. 469). La historia brinda un carácter especial al discurso, lo hace relevante y fluido con el paso del tiempo; pero también lo hace susceptible a una nueva comprensión o construcción social del sentido, respecto de cualquier tema.

Esto considerablemente es una visión distinta de representación, una que surge del discurso en tanto su relación con las prácticas y el decir. Que se distancia del modelo psicologista de Moscovici en tanto, permite rastrear la sociabilidad del discurso en términos históricos, las implicaciones contextuales que le imprime la historia al discurso y así mismo, su reproducción en la representación social. Así como también, lo social de la representación implica desde Foucault y en diferencia con Moscovici una distancia del solipsismo de los

procesos mentales y la producción de la representación a la luz del discurso-lenguaje que no es privado, sino que es social, en tanto histórico y desde su surgimiento de la cultura.

### 3.1.3. *Del discurso al saber poder*

Ahora bien, este discurso que construye conocimiento y que a su vez es entendido en la base de las representaciones sociales desde Foucault, tiene una particularidad que lo hace especial. Dicho esto, el discurso se constituye en medio de relaciones de saber-poder. Noción introducida por Foucault para describir cómo el conocimiento está ligado a la construcción de la verdad y en últimos casos, cómo esta es impuesta. Así las cosas, Foucault “Vio al conocimiento como inextricablemente involucrado en relaciones de poder<sup>14</sup> porque siempre estaba siendo aplicado a la regulación de la conducta social en la práctica (es decir, aplicado a “cuerpos” particulares)” (Hall, 2010, p. 472). Finalmente, se considera el discurso inmerso en las relaciones de poder en tanto que este regula la práctica social.

De otro lado, existe una crítica fundamental de Foucault a la verdad, así mismo, a la idea dialéctica de discurso falso o verdadero. En ese sentido, hace una invitación particular a poner en cuestión y duda lo que se presenta como verdad para identificar qué efectos de poder ocultos tiene. “Para Foucault, detrás de esta fachada de la VERDAD se esconde toda una voluntad de poder, y esta VERDAD no es más que una justificación para aplastar y dominar, para exigir conformidad y sumisión” (Ovejero y Pastor, 2001, p. 101). Así las cosas, el conocimiento, el saber, representan una doble represión: la que silencia el discurso de los ‘excluidos’ y

---

<sup>14</sup> La reflexión teórica de Foucault acerca de las relaciones sociales implica una comprensión más abierta acerca del poder, que hasta el momento se habían entendido solo como poder institucional. En ese sentido, toda relación social está implícitamente enmarcada desde el poder. Así las cosas, se entenderá por relaciones de poder, aquellas relaciones sociales que inequívocamente están constituidas por el poder, como, por ejemplo: docente-estudiante. Dicha relación, moldeada por técnicas, sistemas, castigos, que regulan la obediencia y sumisión. Es por esto por lo que, siempre existirá un dominante y dominado en dicha relación de poder. No habrá sobre este sentido un abordaje mucho más extenso en tanto que no es el interés específico de esta investigación; sin embargo, es necesario considerarlo en tanto la reproducción de representaciones sociales desde lo discursivo y su base explícita de saber-poder.



adicionalmente, determina las condiciones de los discursos 'aceptables'. (Ovejero y Pastor, 2001).

Por otro lado, otra consideración del surgimiento de la representación a través del discurso que es mediado por el poder es que, dicho discurso que se constituye como verdad no puede surgir de modo aislado de los sistemas de poder que lo reproducen y mantienen. En ese sentido, el poder determina qué discurso es aceptado, con qué criterios, y qué personas distinguen un conocimiento válido o no. Esto condiciona de antemano el conocimiento, implica que hay una relación de poder en la que solo unos cuantos son dueños del saber y que otros 'saberes' son excluidos al no estar posicionados desde esa lógica jerárquica. "No se trata tanto de que el saber produzca efectos de poder, como de que el saber es intrínsecamente poder". (Ovejero y Pastor, 2001, p. 100).

Ahora bien, tengo la impresión de que existe, y he intentado mostrarlo, una perpetua articulación del poder sobre el saber y del saber sobre el poder. No basta con decir que el poder tiene necesidad de éste o aquel descubrimiento, de esta o aquella forma de saber, sino que ejercer el poder crea objetos de saber, los hace emerger, acumula informaciones, las utiliza. [...] El ejercicio del poder crea perpetuamente saber e inversamente el saber conlleva efectos de poder (Foucault, 1979, p. 99).

Foucault plantea según la anterior cita que, la relación saber-poder no es inseparable. Esto implica que el poder crea sujetos que crean el saber, pero así mismo, el saber realiza efectos de poder. La representación, vista desde esta perspectiva implica, dado que el discurso construye conocimiento, una comprensión histórica de cómo surgen en la sociedad y cómo se perpetúan, una reflexión que señala quiénes moderan el poder para posibilitar la construcción del conocimiento y finalmente, qué prácticas sociales surgen de esta relación de poder.

Finalmente, el conocimiento que se vincula al poder no solo tiene una perspectiva de asunción de la autoridad de la verdad, sino que dispone hacerse él mismo verdad. El

conocimiento aplicado en las relaciones sociales implica restricciones y prácticas disciplinarias. La escuela y la universidad son ejemplos claros de esto<sup>15</sup>. Así las cosas, un análisis estricto del discurso basado en la teoría de Foucault, no señala solo una definición de quién tiene el poder o quién no, quién sabe o quién es ignorante. Si no, “intentar descifrarlo, por el contrario, a través de metáforas espaciales, estratégicas, permite captar con precisión los puntos en los que los discursos se transforman en, a través de y a partir de las relaciones de poder”. (Foucault, 1979, p. 117).

#### 3.1.4. Representación social y discurso

Una de las diversas y actuales comprensiones en torno a la representación social y basadas en los estudios sociales contemporáneos se halla en el corpus teórico de Alejandra Cebrelli y Victor Arancibia. Así mismo, esta nueva perspectiva surgida de la comunicación social y por supuesto desde una visión latinoamericana, sugiere un viraje importante respecto del objeto-sujeto de la representación. La máxima expresión de estos autores respecto a este tópico se encuentra en el texto *Representaciones sociales. Modos de percibir, decir y construir identidades*. Parte de la comprensión de lo que se entenderá por rs en esta investigación surge de la relación entre la representación surgida del discurso y la disimilitud entre lo que se dice y se hace.

Esta perspectiva en conjunto con la de Michel Foucault, distan de la teoría psicologista de Moscovici en tanto que persiguen identificar las rs en su contexto histórico, como llama Foucault *continuidad temporal*. (Foucault, 197). Que a su vez nombrará Cebrelli y Arancibia (2005) como espesor temporal. En ese sentido, promulgan una distancia teórica en tanto que la rs no solo surge de modo individual o mental, sino que dicha rs se construye socialmente a

---

<sup>15</sup> La escuela y la universidad reproducen todo un sistema de restricción y disciplina. Se controla: el tiempo, lo que se conoce, cómo se conoce, quién autoriza la verdad, lo que se debe decir o callar, de lo que no se debe hablar. Esto por supuesto, implica relaciones de poder: docente-estudiante e incluso: estudiante-no estudiante.

través del discurso, sus mediaciones y contradicciones, tal como lo abordarán Cebrelli y Arancibia (2005).

Arancibia y Cebrelli (2005) reflexionan en torno a la relación existente entre rs, las prácticas sociales, las prácticas discursivas, las prácticas ideológicas y los habitus<sup>16</sup>. En ese sentido, el abordaje teórico se concentra en dilucidar la relación entre estas nociones, las mediaciones que las provocan y por supuesto, las maneras en las que estas prácticas al relacionarse configuran las rs y estas a su vez procesos de prácticas discursivas, sociales e ideológicas. En ese sentido, plantean una crítica frontal contra la homogenización del proceso de construcción de rs que se halla presente en Moscovici de manera especial. Finalmente, dicho abordaje implica un reconocimiento de lo heterogéneo que es el proceso de construcción de rs y la necesidad de abordarlas en toda su complejidad.

En ese sentido, conviene definir qué se entiende por práctica ideológica; práctica discursiva y práctica social, desde la visión de Cebrelli y Arancibia. Inicialmente, la práctica ideológica se le considera a “una serie de procedimientos que constituyen y son constituidos por redes de valores solidarios que condicionan la visión del mundo de los actores sociales” (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 2). Así las cosas, según los autores las prácticas ideológicas se actúan o se viven inmersas en las prácticas sociales, así mismo se dicen y se esparcen en las funciones discursivas de una sociedad. La práctica ideológica entonces, se define como el sistema y modos de visionar el mundo, los modos como se construye dicha visión y sus procedimientos. Así mismo, cumplen la función de lastre desde las cuales se construye y se valora el mundo y que constantemente, desde las prácticas sociales y discursivas, son “cuestionadas, resignificadas y ajustadas en un permanente juego de tensiones y distensiones” (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 2).

---

<sup>16</sup> “Nociones capaces de explicar el modo en que se construyen las identidades y las otredades haciendo posibles la percepción y comunicabilidad del mundo”. (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 1)

Seguido de esto, la práctica discursiva se define como “el resultado de las relaciones que establece el discurso entre instituciones y procesos sociales, formas de comportamiento, sistemas de normas, técnicas y tipos y modos de caracterización y clasificación, focalizaciones, puntos de vista, posicionamientos, etc.” (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 2). Así las cosas, la práctica discursiva requiere una implicación explícita de la socialidad del acto de habla y una relación profunda con la historia<sup>17</sup>. Finalmente, la práctica discursiva al moldear los modos de relacionamiento en la sociedad se constituye como una práctica social. Así mismo, la práctica ideológica que en tensión con la discursiva reconstruyen los modos de relacionamiento.

Por otro lado, debe mencionarse también que este tipo de prácticas no están del todo estructuradas, su relación resulta ser frágil, inconstante, inadecuada para brindar respuestas a necesidades comunicativas o sociohistóricas. (Arancibia y Cebrelli, 2005). Es precisamente esa dialéctica presente entre estas distintas prácticas la que genera el juego de tensiones que se mencionó anteriormente. “Dicho de otro modo, al cambiar el modo de hacer, varían también las prácticas ideológicas y discursivas” (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 2). En dicho juego, las prácticas discursivas juegan un papel importante al delimitar las reglas y usos de los valores que sostienen los quehaceres. Por ejemplo, el paso de la oralidad al texto permite evidenciar cómo se desarrollan violentos cambios en las maneras de pensar, de mirar y valorar el mundo. Sin embargo, no siempre los valores son puestos en cuestión desde la perspectiva discursiva, sino que por el contrario son los quehaceres los que ponen en tela de juicio los valores.

Estos funcionamientos se ven todos los días, cuando – por ejemplo – no se hace lo que se dice y ello no tiene que ver con la mentira, sino con la existencia de normas ‘no

---

<sup>17</sup> Muy en relación esto último con la noción previamente vista de Foucault. Así mismo, relacionado intrínsecamente con el segundo Wittgenstein quien sugiere que un lenguaje – desde donde se construye el discurso – de carácter privado carece de significado. “El lenguaje implica necesariamente significados entendidos mutuamente en contextos compartidos, sean particulares o sociales. Para que el lenguaje sea significativo debe tener un criterio público estándar o criterio de significatividad. El significado es algo que ocurre entre individuos” (Robinson, 2011, p. 25). Es por esto, que la teoría psicologista privada de Moscovici se desliga de esta investigación, puesto que no surge del lenguaje en un contexto social e histórico específico que le otorga significado.

dichas' que circulan y se legitiman parcialmente en el seno de las instituciones sociales (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 3).

En ese sentido, cuando se efectúan dichos cambios en el modo de pensar, no siempre hay una correlación entre lo que se dice y lo que se práctica (entre lo discursivo y la práctica social). Un ejemplo claro de esto es una nueva comprensión discursiva respecto al machismo y sus efectos que deja ver en el mundo académico lo avanzada que está la sociedad en torno a una temática que causa tanto dolor como esta. Sin embargo, una disonancia cognitiva<sup>18</sup> se evidencia cuando por mucho que se manifieste un estado de consciencia sobre el tópico en menos lugares es viable una eliminación del machismo y su esencia. Por ejemplo, en un lugar del trabajo configura su filosofía lejos del machismo, pero tiene un alto porcentaje de hombres contratados, existen diferencias salariales abismales entre hombres y mujeres, se ejerce administración de rol según el género, entre otros.

En esa misma línea, las razones que posibilitan estos funcionamientos disyuntivos pueden variar. Por un lado, no existen modos verbales que provean una traducción entre lo que se dice y se hace o que estas prácticas resulten inconvenientes para los sistemas que se han hegemonizado de modo que, en un proceso de disimulación pasen inadvertidas cuando se construyen los discursos. (Arancibia y Cebrelli, 2005)

En cualquiera de los casos mencionados hay un proceso de invisibilización y de no coincidencia entre las prácticas discursivas y el resto de las prácticas sociales. Esta difracción entre el hacer, el valorar y el decir necesita de mecanismos de traducción ya que no sólo se trata de lenguajes diferentes sino de universos que en algún punto resultan inconmensurables. (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 3).

---

<sup>18</sup> Se comprende como la contradicción entre el discurso y la acción.

Esta contradicción entre lo que se dice y lo que se hace posibilita la operatividad del concepto de representación que esta investigación asume como categoría. De modo que, como se ha dicho inicialmente en el planteamiento del problema, la rs constituye un mecanismo de traducción que posibilita una transmisión “una facilidad notable para archivar y hacer circular con fluidez conceptos complejos cuya acentuación remite a un sistema de valores y a ciertos modelos de mundo de naturaleza ideológica”. (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 3). Según estos autores, la capacidad que tiene la rs para sintetizar se debe a su naturaleza icónica, circulando en imágenes, signos. La imagen, en ese sentido, es posibilitadora de la circulación y una recordación más eficaz en la construcción del discurso, dejando así unos rasgos hipercodificados, o difíciles de confiscar que pasan desapercibidos y que reproducen el reconocimiento inmediato. (Arancibia y Cebrelli, 2005).

Sin embargo, una breve distancia concreta de la investigación respecto a esta iconización como evidencia de la rs, indicaría que las rs no solo se constituyen como imágenes o íconos, sino en ideas, preconceptos, prejuicios, que surgen de la falta de acceso a la totalidad del discurso y por supuesto, de las prácticas sociales; constituyéndose en imágenes sociales. Finalmente, dichos prejuicios, preconceptos, surgen en la dicotomía que plantea la relación de poder, se instauran, se enseñan y se reproducen de tal modo que se van volviendo de alguna manera naturales. En ese sentido, únicamente los modos de traducción vendrían siendo las imágenes, sino los preconceptos, del imaginario construido ideológicamente desde una posición de poder que buscan caracterizar lo desconocido, es decir, aquella distancia entre lo que se dice y lo que se hace. “Se produce una consolidación de las representaciones que se muestra como “natural” y, por consiguiente, tiende a la perpetuación y trata de escaparse de los posibles cuestionamientos” (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 10).

En esa misma línea, las características de las rs entendidas de este modo: su capacidad de síntesis, como su capacidad de obliteración de las diferencias, hacen pensar a los

representados un estado de negación de su propia identidad; de modo que, se perciban como idénticos a un estereotipo o prejuicio determinado. Así mismo, dando un paso más allá de Arancibia y Cebrelli, la rs se configura en una estructura sistémica que moldea los modos en los que son concebidos los grupos. En ese sentido, en algunas ocasiones las rs como prejuicios, estereotipos o preconceptos, dejan por fuera el análisis de dichas estructuras sistémicas que sustentan los contextos sociales. Por ejemplo, el hecho de pensar que una comunidad es pobre porque mentalmente no piensa salir de esta pobreza, deja sin rastro la estructura sistémica que en muchas ocasiones es sostenida por el mismo grupo que ostenta el poder en una sociedad. En Colombia, por ejemplo, se evidencia esto cuando se denomina a los estudiantes que marchan o realizan arengas como: ‘vagos’ o ‘terroristas’.

Finalmente, la categoría de rs se entenderá como el mecanismo que traduce la incompatibilidad de algunas prácticas sociales con las prácticas discursivas, que surgen y moldean la conducta. Así mismo, se constituyen como esas imágenes previas al concepto, que se hacen miembros de una sociedad y que por lo general subyacen desde relaciones de saber-poder. Así las cosas, una rs posibilita la fluidez de una idea hegemónica que sirve a un cierto sector y que por supuesto oblitera los modos de ser y de pensar de otros grupos. Olvidando en gran medida las responsabilidades estructurales sistémicas que sostienen los contextos de las comunidades, de manera especial de las más desfavorecidas a causa de la desigualdad económica.

### **3.2. Injusticias discursivas.**

Si bien se ha analizado una perspectiva de las rs construidas a partir de lo que se comprende por discursivo, este apartado se enfrentará a aquellas relaciones discursivas que se encuentran en la base de las relaciones de poder. En ese sentido, lo que se desarrollará a continuación en referencia al concepto de injusticia discursiva, surge precisamente de una relación de poder en la que las rs son protagonistas o como diremos más adelante, será base

causal para esto. La noción conceptual de lo que se entiende por prácticas discursivas injustas descansa en el desarrollo teórico de la tradición filosófica del lenguaje. Dicha tradición contiene en sí misma algunas aportaciones teóricas sistemáticas que se centran en la explicación del significado del lenguaje y su orden lógico. En ese sentido, esta tradición de la filosofía analítica de la que surgen los principales análisis a los problemas filosóficos presentes en el lenguaje tiene un enfoque centrado en la lógica matemática inicialmente, así mismo, y de manera irrestricta un énfasis en la semántica. Algunos de los autores considerados fundadores de esta corriente filosófica en el transcurso del siglo XX tales como Gottlob Frege, Bertrand Russell, Rudolf Carnap, Karl Popper, Ludwig Wittgenstein (joven) sostienen su trabajo y lo centran en dar explicaciones sobre cuál es el significado del lenguaje o por lo menos dónde reside, desde una perspectiva de la estructura de los enunciados o proposiciones.

Sin embargo, otra cara de la moneda muestra una perspectiva distinta de la filosofía del lenguaje centrada únicamente en el ámbito semántico o lógico (a veces en amplios aspectos descriptivo) y es aquel corpus teórico concentrado en la pragmática del lenguaje o la práctica del lenguaje. Algunos de estos autores que han dejado atrás las consideraciones semánticas o los problemas filosóficos del lenguaje centrados en la semántica son Wittgenstein (adulto), John Austin, John Searle, Paul Grice, entre otros. En ese sentido, la configuración de injusticias discursivas tiene que ver más con la pragmática del lenguaje y de manera especial debe su aparición en los debates filosóficos y comunicativos con el desarrollo teórico que brinda John Austin concretamente en su obra *¿Cómo hacer cosas con palabras?* Por consiguiente, para entender lo que se quiere expresar aquí como injusticias discursivas es necesario adentrarse en la fuente teórica que la sustenta desde la visión pragmática del lenguaje y por tanto de la comunicación que posee Austin.



### 3.2.1. Teoría de los actos de habla

Así las cosas, la carrera teórica de Austin inicia precisamente en la crítica a los filósofos que trabajaron de manera concreta en suponer que lo relevante de un enunciado es describir algún estado de las cosas, o algún hecho, en esencia describir el mundo. “Esta suposición conlleva cometer lo que Austin denomina ‘falacia descriptiva’, esto es, insistir en que sólo mantienen interés teórico los enunciados descriptivos”. (Gutiérrez, 2011, p. 2). En otras palabras, el propio Austin (1982) dirá que a lo largo de la historia los filósofos del lenguaje han intentado solo destacar que los enunciados están correlacionados con algún estado de cosas o hechos, es decir, que intentan describir de manera puntual la realidad, todo esto en términos de definir su veracidad o falsedad.

Ahora bien, desde esta misma crítica Austin presenta una excepción a la visión descriptiva de los enunciados y tiene que ver con que los enunciados no son meramente descriptivos, es aquí cuando introduce la concepción de enunciados *constatativos*. En otras palabras, este tipo de enunciados lo que realizan es constatar, describir la realidad. Sin embargo, es posible encontrarse con enunciados que no describen nada, no registran nada y tampoco son verdaderas o falsas. (Austin, 1982). Este tipo de enunciados son denominados *realizativos*, es decir, aquellos que al ser mencionados realizan acciones, como por ejemplo el acto de prometer o hacer una sugerencia. “Austin señala que concibe la expresión realizativa como aquella expresión lingüística que no consiste, o no consiste meramente, en decir algo, sino en hacer algo, y que no es un informe, verdadero o falso, acerca de algo” (Gutiérrez, 2011, p. 2).

Los ejemplos presentados por Austin para defender la idea de que existe algo así denominado como enunciados realizativos fueron expuestos en su obra y se plantean a continuación:

- E. a) “Sí, juro (desempeñar el cargo con lealtad, honradez. etc.)”, expresado en el curso de la ceremonia de asunción de un cargo<sup>5</sup>.
- E. b) “Bautizo este barco Queen Elizabeth”, expresado al romper la botella de

champaña contra la proa.

E. c) “Lego mi reloj a mi hermano”, como cláusula de un testamento.

E. d) “Te apuesto cien pesos a que mañana va a llover”. (Austin, 1982, p. 6).

A partir de estos ejemplos, Austin identifica que estas aseveraciones no describen una acción, o detallan a cabalidad lo que esa acción hace, o dictaminan cómo se lleva a cabo. Por el contrario, estas afirmaciones buscan expresar que efectivamente se está haciendo algo. En ese sentido, Austin opta por denominar estas afirmaciones: oraciones realizativas. Por otro lado, oraciones que tienen como esencia decir: “te prometo llevarte a cine mañana”, “creo que confío en ti”, “Sí, acepto”; tienen la particularidad de que, al ser pronunciadas, en algunas ocasiones, desarrollamos una acción que no tiene por qué confundirse con el acto mismo de pronunciarlas. (Gutiérrez, 2011) En otras palabras, una cuestión es pronunciar la afirmación y otra es el acto mismo que se realiza cuando se pronuncian esas afirmaciones.

Sin embargo, en el desarrollo de la teoría de Austin, se plantean algunas condiciones que posibiliten que el acto realizativo se de en buena manera. “Aunque los (*actos*) realizativos no sean ni verdaderos ni falsos, sufren ciertas incapacidades” (García, 2011, p. 196). Esto quiere decir que, no en todos los casos dichas condiciones se cumplen y por lo tanto tales incapacidades Austin las denominará infortunios o *infelicities*. “Por tal razón, llamaremos a la doctrina de las cosas que pueden andar mal y salir mal, en oportunidad de tales expresiones, la doctrina de los infortunios”. (Austin, 1982, p. 11). Por ejemplo, en un bautizo, que no se siga el discurso previo señalado por el libro eclesiástico que indica el modo de proceder, podría convertirse en un infortunio, es decir, no se daría el acto realizativo. Para evitar que no se den los actos realizativos a causa infortunios plantea al menos algunas convenciones para que sí sea afortunado a saber:

A.1) Tiene que haber un procedimiento convencional aceptado, que posea cierto efecto convencional; dicho procedimiento debe incluir la emisión de ciertas palabras por parte de ciertas personas en ciertas circunstancias. Además,

A.2) en un caso dado, las personas y circunstancias particulares deben ser las apropiadas para recurrir al procedimiento particular que se emplea,

B.1) El procedimiento debe llevarse a cabo por todos los participantes en forma correcta, y

B.2) en todos sus pasos,

Γ.1) En aquellos casos en que, como sucede a menudo, el procedimiento requiere que quienes lo usan tengan ciertos pensamientos o sentimientos, o está dirigido a que sobrevenga cierta conducta correspondiente de algún participante, entonces quien participa en él y recurre así al procedimiento debe tener en los hechos tales pensamientos o sentimientos, o los participantes deben estar animados por el propósito de conducirse de la manera adecuada, y, además,

Γ.2) los participantes tienen que comportarse efectivamente así en su oportunidad. (Austin, 1982, p. 11-12).

En ese sentido, las convenciones refieren a los elementos que garantizan que se efectúe un acto de habla realizativo. La primera convención indica la necesidad de un procedimiento convenido y ampliamente aceptado; en segundo lugar, las personas deben ser las apropiadas, es decir, totalmente capacitadas o relacionadas al procedimiento convenido; en tercer lugar, el procedimiento debe llevarse a cabo y en todos sus pasos. Finalmente, los participantes deben tener ciertos pensamientos previos a la realización del acto de habla, así mismo, comportarse tal como se espera. (Austin, 1982).

Por otro lado, Austin, a medida que avanza su teoría, encuentra que no hay posibilidad de distinguir los actos constatativos de los realizativos en la medida en que muchas veces son usados en una misma oración. “Sucede que (a) los constatativos pueden estar aquejados también de infortunios, (b) los realizativos son también evaluables en la dimensión de la verdad

y falsedad y (c) enunciar algo es realizar un acto de habla” (García, 2011, p. 198). Así las cosas, proferir una distinción exclusiva sobre cómo se realizan estos dos tipos de actos sería caer en un continuo círculo de identidad. Finalmente, el centro de la teoría de este autor en función de esta investigación se centra en la idea de que decir algo es también hacer algo, razón por la cual abandona la distinción demostrada anteriormente.

Al embarcarnos en el programa de encontrar una lista de verbos realizativos explícitos, tuvimos la impresión de que no iba a ser siempre fácil distinguir las expresiones realizativas de las constatativas. Por lo tanto, nos pareció conveniente volver por un momento a cuestiones fundamentales, esto es, a considerar desde la base en cuántos sentidos puede entenderse que decir algo es hacer algo, o que al decir algo hacemos algo e, incluso, que porque decimos algo hacemos algo. (Austin, 1985, p. 62).

Así las cosas, plantea de nuevo una manera de comprender los actos de habla desde tres perspectivas: actos de habla locucionarios, ilocucionarios y perlocucionarios. Manteniendo las condiciones o funcionamientos que proveen un acto de habla, listados anteriormente. “Austin reconsidera entonces los sentidos en que decir algo es hacer algo y distingue tres tipos de actos que son realizados simultáneamente: acto locucionario, ilocucionario y perlocucionario” (García, 2011, p. 199).

Los actos de habla locucionarios se refieren a aquellos actos de decir en sí mismos, es decir, a la producción de un enunciado con significado. “Llamo al acto de “decir algo”, en esta acepción plena y normal, realizar un acto locucionario y denomino al estudio de las expresiones, en esa medida y en esos respectos, estudio de las locuciones, o de las unidades completas del discurso” (Austin, 1982, p. 62). Por otro lado, los actos ilocucionarios que se constituyen como el acto realizado al decir algo, como, por ejemplo, dar una orden, prometer algo, etc. “Expresé que realizar un acto en este nuevo sentido era realizar un acto “ilocucionario”. Esto es, llevar a cabo un acto al decir algo, como cosa diferente de realizar el acto de decir algo”. (Austin, 1986, p. 65).

Finalmente, los actos perlocucionarios, que refieren al acto de decir algo y los efectos que esto obtiene en las personas, por ejemplo: convencer a alguien que realice una acción y que esta lo haga.

He aquí un ejemplo de informes de los tres tipos de actos:

Acto (A): Locución

Me dijo: «¡Ciérrala!», significando con “cierra” cierra y refiriéndose con “la” a la puerta.

Acto (B): Ilocución

Me ordenó (aconsejó, rogó, etc.) que la cerrara.

Acto (C): Perlocución

Me persuadió de que la cerrara.

Me alarmó (asustó, aburrió, etc.) (García, 2011, p. 200).

“Distinguimos así el acto locucionario que posee *significado*; el acto ilocucionario, que posee una cierta *fuerza* al decir algo; y el acto perlocucionario, que consiste en lograr ciertos *efectos* por (el hecho de) decir algo” (Austin, 1986, p. 78). En ese sentido, el acto locucionario indicaría la proposición misma; el acto ilocucionario la fuerza o potencia que tiene al decir algo; finalmente, el acto perlocucionario los efectos o consecuencias por el hecho de decir algo. (Austin, 1986) (García, 2011) (Gutiérrez, 2011).

Ahora bien, un concepto fundamental en la construcción de la teoría de injusticias discursivas es el de fuerza ilocucionaria o performativa, al que se dará un mayor acercamiento. La fuerza ilocucionaria equivaldría a lo que uno hace cuando dice algo. Amenazar, advertir, insultar, preguntar, prometer, afirmar... son fuerzas ilocucionarias expresadas a través de entonación, acentuación, tono, orden de palabras, puntuación, etc. “La fuerza ilocucionaria es patente en aquellos enunciados que contienen verbos “performativos” explícitos como: prometer, negar, perdonar, etc., seguidos de una oración completiva”. (Martínez, 1996, p. 78). Esta descripción de lo que es la fuerza ilocucionaria o como se denomina también performativa, está en el centro de la teoría de injusticia discursiva.

En otras palabras, la fuerza ilocucionaria o performativa determina el grado de intensidad del acto de habla, en tanto que es posible imprimirle un cierto carácter de atención, de insistencia de modo que dicha atención sea obtenida. Para Martínez (1996), se puede expresar dicha fuerza de diversas maneras a saber: prosódicamente, desde el tono y la entonación; sintácticamente, a través de exclamaciones (ej. ¡Qué increíble eres!) o interrogaciones (ej. ¿Te sientes capaz de hacerlo?); léxicamente, (ej. Eres increíble y lo sabes. Yo creo que sí eres capaz); finalmente, discursivamente (ej. Solo se dirá una vez: el caso está cerrado).

La atenuación de la fuerza ilocucionaria ofrece, de modo paralelo, las mismas posibilidades que la potenciación: entonación descendente/ascendente, elementos léxicos y discursivos ‘a lo mejor, probablemente, a propósito, etc.’. También el contexto puede modificar la fuerza ilocucionaria del acto de habla de tal suerte que ciertos elementos atenuantes pueden convertirse en aumentadores si el contexto lo exige. Asimismo, influye el rango social del hablante o el asunto que se discute. (Martínez, 1996, p. 80).

Así las cosas, existen al menos tres perspectivas que pueden llegar a modificar la fuerza ilocucionaria: entonación, elementos léxicos y discursivos; el contexto desde donde se emite el acto de habla, que aumentan o incluso pueden disminuir la fuerza; finalmente, el rango social del hablante, o en relación con la perspectiva de rs vista en el apartado anterior, la posición de poder del hablante. Estas dos últimas perspectivas serán, definitivamente, fundamentales a la hora de construir la teoría de injusticias discursivas<sup>19</sup>.

Por otro lado, Austin sugiere que los actos ilocucionarios presentan efectos o consecuencias que se podrían catalogar como características de la fuerza ilocucionaria de los

---

<sup>19</sup> Cuyo abordaje se retomará más adelante después de precisar otras afluencias del marco de esta teoría.

mismos. En primera instancia, *asegurar la captación (uptake)*, en este caso, se requiere lograr un efecto en los oyentes para que, por ejemplo, el acto de avisar se realice. “Si la audiencia no oye lo que digo o no entiende el significado y la fuerza de mis palabras, no podemos decir que lo haya avisado” (García, 2011, p. 200). Aquí se podría añadir incluso un análisis que se realizará a lo largo de la investigación y es la no captación o la distorsión del acto de habla por parte de una comunidad vulnerable (en el caso que está en la perspectiva de una relación de poder).

Adicionalmente, ubicada en la posición de dominada o desfavorecida; sobre la cual se presume existan rs que traduzcan la contradicción discursiva-práctica social y que por ende posicionan a la comunidad en un lugar de enunciación que no dictamina el saber o el decir. En ese sentido, un acto de habla proferido por algún miembro de esta comunidad no tendrá la misma fuerza y así mismo, no será captado en su fuerza original. Se abordará esta perspectiva más adelante con algunas distinciones particulares.

En segundo lugar, *tener efecto*, se constituye en la capacidad de producir cambios que se sancionan institucionalmente y que crean marcos normativos o nuevos estatus sociales.

Finalmente, *invitar a respuestas* o consecuencias convenidas, por ejemplo, invitar a una cena, o realizar alguna oferta que requiera una respuesta por parte del interlocutor. (García, 2011). Así las cosas, la fuerza ilocucionaria posibilita o potencia al acto ilocucionario a tener estos tres tipos de efectos, habrá una concentración especial en la captación o en el *uptake* para el desarrollo de la presente investigación.

### 3.2.2. Convenciones y reglas

Siguiendo esta misma línea, John Searle (1994) discípulo de Austin y promotor de una línea más esquemática e intencional que este último; define en su texto Actos de habla una continuidad de la teoría de los actos de habla, así como una ampliación en algunos casos mucho más referida a la intención del hablante. En ese sentido, tendrá lugar una apreciación de Searle

en esta investigación enfocada a denominar las reglas y las convenciones que ocurren cuando se realiza un acto, del que más llamará la atención, ilocucionario.

Ahora bien, uno de los propósitos fundamentales del texto de Actos de habla de Searle será delimitar y demostrar la hipótesis de que hablar un lenguaje vendría a ser formar parte de una conducta que está determinada o establecida por reglas. (Searle, 1994). Así las cosas, sigue denunciando junto con Austin a la falacia descriptiva aunando esfuerzos por comprender qué papel tiene la emisión o producción de acto de habla más allá de la simple proposición descriptiva. “La unidad de la comunicación lingüística no es el símbolo, palabra, oración [...], sino más bien la producción o emisión del símbolo, palabra u oración al realizar el acto de habla”. (Searle, 1994, p. 26).

Por otro lado, dicha emisión no es exclusiva en términos de importancia o jerarquía. Dicha emisión o producción es central en tanto se construye desde ciertas condiciones que constituyen un acto de habla. Definiendo así, “los actos de habla como las unidades básicas o mínimas de la comunicación lingüística” (Searle, 1994, p. 26). Así las cosas, teorizar el lenguaje implica una inmersión en una teoría de la acción, esto es así, debido a que hablar un lenguaje constituye una forma de conducta que es determinada por las reglas. (Searle, 1994).

Ahora bien, para salvaguardar lo que se ha dicho inicialmente, la perspectiva del lenguaje reflectiva (descriptiva) e intencional (abogada por Searle desde los actos de habla) podrían encontrar algún tipo de choque. Sin embargo, Searle distingue la complementariedad de estos dos enfoques en tanto que los actos de habla locucionarios e ilocucionarios como ya se ha dicho están ligados estrechamente. “Aunque históricamente ha habido marcados desacuerdos entre los que practican estos dos enfoques, es importante darse cuenta de que los dos enfoques, interpretados no como teorías, sino como enfoques para la investigación, son complementarios y no competitivos”. (Searle, 1994, p. 28). Por tanto, interpretados estos dos enfoques en la perspectiva investigativa adquieren ese carácter complementario.



En ese sentido, Searle defiende que “hablar un lenguaje es participar en una forma de conducta gobernada por reglas. Dicho más brevemente: hablar consiste en realizar actos conforme a reglas” (Searle, 1994, p. 28). En ese sentido, las reglas o convenciones adquieren importancia en tanto que se constituyen como pilar de los actos de habla, más aún, como marco de construcción. Esto adquirirá sentido en varias direcciones: 1. En que las rs no pueden solo ser estados mentales o psicológicos individuales, en contraposición a Moscovici<sup>20</sup>. 2. En que el lenguaje al ser público provee los medios para convenir dichas reglas. Así las cosas, las rs surgen de una conveniencia de reglas consensuadas o impuestas, en la relación de poder inmersa en la sociedad. 3. Que a la luz de las rs surgidas en esa contradicción: discurso-práctica y desde las relaciones de poder, reflejan la convención de estas reglas desde una situación o posición de poder. 4. Finalmente, que los actos de habla proferidos desde una relación de poder, implica la convención de reglas que no favorecerán en ninguna medida a los miembros de la sociedad que son sometidos bajo dicho poder<sup>21</sup>.

### 3.2.3. *Injusticia epistémica*

Otra perspectiva teórica que sustenta lo que se entenderá por injusticia discursiva descansa o tiene su derrotero en la noción de injusticia epistémica introducido de forma amplia por Miranda Fricker (2017) en su texto *Injusticia Epistémica*. También denominado violencia epistémica, aunque abordado más ampliamente con el título que aquí se expone.

Esta apreciación teórica inicia persiguiendo establecer una atención especial respecto de la noción de *justicia* desligada completamente de la visión distributiva que bien desarrolla Rawls (1971), Fraser (2006), entre otros. Por el contrario, plantea un duro cuestionamiento en cuanto al desinterés de la filosofía y otras ciencias sociales respecto al concepto de injusticia. El texto de

---

<sup>20</sup> Nuevamente distanciamiento de la teoría psicologista de las rs.

<sup>21</sup> Relación discurso y actos de habla.

Fricker (2017) inicia con una crítica fundamental a esta perspectiva de justicia, que además será central para definir lo que se entenderá por injusticia y en su relación con lo discursivo y las rs.

Todo volumen de filosofía moral contiene, al menos, un capítulo dedicado a la justicia, a la que están dedicados por entero otros muchos de esos libros. Pero ¿dónde queda la injusticia? A decir verdad, los sermones, el teatro y, en general, la ficción apenas se ocupa de otra cosa, mientras que la filosofía y el arte parecen evitarla. Ambos dan por hecho que la justicia no es más que la ausencia de justicia y que, una vez que conocemos lo que es justo, ya sabemos cuánto necesitamos saber. Pero tal vez esto no sea cierto. Desatendemos muchas cosas importantes si dirigimos la mirada solo hacia la justicia. El sentido de la injusticia, las dificultades para identificar a sus víctimas y las múltiples formas en las que todos aprendemos a vivir con las injusticias que nos infligimos unos a otros tienden a ser ignoradas, al igual que la relación entre injusticia privada y orden público (Shklar, 2010, como se citó en Fricker, 2017, p. 11).

En ese sentido, la injusticia cobra un papel especial, no a la luz de la comprensión de lo que se entiende por justicia explícitamente, decantando lo que no sería justicia. Si no, identificando aquellas situaciones que generan diferencias, específicamente desde lo epistémico que será el principal abordaje de Fricker (2017). Antes de identificar específicamente la operatividad de este concepto de injusticia que será clave dentro de la investigación, es necesario revisar con atención dos tipos de injusticias epistémicas, que surgen estrictamente del campo epistémico: la injusticia testimonial y la injusticia hermenéutica.

En primera medida se reconocerá a la injusticia testimonial como la que “se produce cuando los prejuicios llevan a un oyente a otorgar a las palabras de un hablante un grado de credibilidad disminuido” (Fricker, 2017, p. 17). En otras palabras, la injusticia testimonial ejerce un tipo de grado de credibilidad o déficit como llamará la autora frente al discurso de un

hablante. Por otro lado, la injusticia hermenéutica se define como aquella que “se produce cuando una brecha en los recursos de interpretación colectivos sitúa a alguien en una desventaja injusta en lo relativo a la comprensión de sus experiencias sociales” (Fricker, 2017, p. 18). Así las cosas, cuando un pequeño grupo de la sociedad ejerce experiencias sociales distintas y efectivamente no hay un recurso de interpretación de estas, desde la perspectiva epistémica estos colectivos se sitúan en una desventaja injusta.

En ese sentido, un ejemplo de la justicia testimonial podría ser cuando en una conversación acerca de política no se le confiere credibilidad a alguien por ser pobre o no tener recursos. Por otro lado, un ejemplo de justicia hermenéutica subyace en la discriminación y homofobia de un grupo frente a una persona homosexual porque carecen de conceptos que permitan comprender dicha experiencia; fijando a esta persona en una posición de desventaja. (Fricker, 2017).

Por supuesto que, en estas dos divisiones se ejerce poder, aunque Fricker introduce la categoría de poder social entendida como “la capacidad que tenemos como agentes sociales para influir en la marcha de los acontecimientos del mundo social” (Fricker, 2017, p. 30). Ahora bien, este poder actúa de forma pasiva o activa, distinto a la visión de Foucault quien señala que el poder solo es visible cuando entra en acción. Los ejemplos para defender esta idea de la operatividad del poder activan o pasivamente que usa Fricker definen que el poder activo se refiere al poder infringido por el agente de tránsito a un infractor por estacionar en un lugar prohibido. Mientras que el poder pasivo es aquel que opera en las personas y que las mueve a buscar parqueaderos para evitar ser sancionados. (Fricker, 2017). Este es una visión que amplifica el acceso del poder a las relaciones sociales y a las convenciones<sup>22</sup> o culturales mismas. “El poder es una capacidad que pervive durante los periodos que no se ejerce, existe aun cuando no se esté haciendo realidad con la acción” (Fricker, 2017, p. 32).

---

<sup>22</sup> O también reglas.

Ahora bien, su interés respecto del poder implica catalogarlo como un poder social que busca precisamente recrear ese control social frente a las personas. Los ejemplos del parqueadero reflejan este carácter de situación del poder en la sociedad.

En términos muy generales, se podría decir que la cuestión de que el poder está socialmente situado supone constatar la importancia de un contexto social en conjunto: toda actuación de poder depende del contexto del mundo social en conjunto: toda actuación del poder depende del contexto del mundo social en funcionamiento: instituciones compartidas, significados compartidos, expectativas compartidas, etc. (Fricker, 2017, p. 33)

Así las cosas, el poder social se constituye a la luz de estas dos perspectivas de injusticias como el posibilitador en la medida en que es posible controlar lo que se desconoce epistémicamente hablando. En ese sentido, es que funciona hacer operativo el concepto de injusticia desde el primer tipo de injusticia testimonial, no rastreando un tipo de injusticia distributiva en la que se analice qué tanta credibilidad o no se le da a una persona: sino explorar la injusticia desde el ámbito epistémico. “Un tipo de injusticia según el cual alguien resulta agraviado específicamente en su capacidad como sujeto de conocimiento” (Fricker, 2017, p. 45).

Finalmente, esta será la perspectiva definitoria de injusticia, la desventaja en la que se ubica un miembro de la sociedad en tanto se desconoce su capacidad de conocer como sujeto. En otras palabras, la desventaja epistémica que se imprime a través de una relación de poder en tanto se reconocen prejuicios que impiden otorgar un grado de credibilidad tal que sea tenido en cuenta o escuchado.

#### *3.2.4. Injusticias discursivas*

Ahora bien, en este apartado se ha recorrido un camino que lleva a una construcción teórica de cómo se abordará lo que se denomina injusticia discursiva. De esta perspectiva inicial

surge la teoría de la injusticia discursiva, trabajado ampliamente por Rebeca Kukla (2014) en su texto *Performative force, convention, and discursive injustice*. Para una comprensión más clara de este objeto teórico, era necesario abordar algunas apreciaciones fundantes que servirían de marco o sustento para operativizar este concepto.

En primer lugar, se definen los actos de habla como principal teoría en el derrotero de la injusticia discursiva, esto debido a que el interés de Kukla es relacionar los actos de habla ilocucionarios, su fuerza y las convenciones y reglas con injusticias discursivas, como se verá más adelante. Por otro lado, La noción de injusticia epistémica que delimita cómo se comprende el concepto de injusticia, no en términos distributivos sino en términos epistémicos. Es por eso por lo que, el concepto de injusticia discursiva reúne estas dos definiciones teóricas en tanto que hay actos de habla cuya fuerza ilocucionaria se construye a partir de reglas en las que no todos salen bien librados, si se pudiera decir de esta forma.

Inicialmente Kukla (2014) se pregunta por ¿quién o qué mecanismo define la fuerza performativa de un acto de habla, o, en otras palabras, los actos ilocucionarios? Es decir, plantea el debate acerca de qué condiciones se esbozan para definir cuándo hay una efectiva fuerza performativa que haga que las personas terminen aceptando un acto de habla y por lo tanto modificando su conducta. Su respuesta preliminar dirá que solo la gramática o el estudio gramatical, ni las circunstancias adecuadas no lograrán definir una serie de condiciones como una lista insuperable de cuestiones por cumplir.

Por el contrario, plantea que el contexto infringe cierta importancia a la hora de identificar la fuerza performativa o ilocucionaria de un acto de habla. “Cómo situar e interpretar la fuerza de un acto de habla en la red de convenciones, rituales y pistas circunstanciales que conforman su contexto. Sin esas convenciones y rituales, el discurso no tendría ninguna fuerza” (Kukla, 2014, p. 441). Nuevamente, como ya se ha mencionado anteriormente, es el contexto clave en la definición de la fuerza performativa de un acto de habla.

Así mismo, Kukla (2014) aborda que existe un tipo de incapacidad discursiva que surge específicamente en los movimientos de ese contexto; o como define de las convenciones y rituales que se construyen contextualmente.

Sostengo que a veces la pertenencia de un hablante a un grupo social ya desfavorecido le dificulta o imposibilita el despliegue de convenciones discursivas de manera normal, con el resultado de que la fuerza performativa de sus enunciados se distorsiona de manera que aumenta la desventaja. (Kukla, 2014, p. 441).

En ese sentido, el contexto en los que habitan grupos socialmente desfavorecidos (llámense comunidades vulnerables, discriminadas a razón de su sexo, raza, orientación sexual, religión, etc.) les dificulta o imposibilita el desarrollo de convenciones o rituales desde donde se emiten actos de habla. Así mismo, el resultado de su fuerza performativa no es captado sino distorsionado, al tiempo que se aumenta el carácter de desventaja original. (Kukla, 2014). La autora desarrolla a lo largo del texto que hemos mencionado, ejemplos enmarcados en la perspectiva de ser mujer y su habitus desde la postura de género.

Ahora bien, ¿cómo están estructuradas las injusticias discursivas? Kukla (2014) presenta al menos algunos de estos elementos que configuran una injusticia discursiva a la base de lo ya dicho por Austin (1982):

1. *Los inputs y output de los actos de habla*, definidos como las convenciones y rituales que deben cumplirse antes de que se dé la fuerza performativa: input. Mientras que, el output serían los distintos estatus normativos que establecen los actos de habla, o las modificaciones en la vida social de los sujetos que se establecen normativamente; el sí de un matrimonio es un ejemplo de un nuevo estatus normativo. (Kukla, 2014).

2. *Establecimiento de estatus sociales*. Ahora bien, dichos estatus normativos para Kukla (2014) son definidos como estatus sociales, es decir, existen en la medida en que poseen un

valor social que es práctico. “Un compromiso básico con el materialismo normativo del estatus implica que los actos de habla tienen su fuerza performativa sólo en virtud de la diferencia social concreta que marcan, o de cómo se asumen en la práctica”. (Kukla, 2014, p. 443).

3. *Captación-distorsión*. Por otro lado, los actos de habla necesitan ser asumidos, captados, o recibidos para poseer fuerza performativa. “Otras personas deben reconocerlo como un cambio de estatus normativo, para que pueda tener un impacto sistemático en las disposiciones de comportamiento de las personas”. (Kukla, 2014, p. 443). Por lo contrario, la no recepción o captación equivocada del acto de habla es considerado como distorsión. Develando así una característica fundamental del contexto y las convenciones o rituales: son perdurables en el tiempo<sup>23</sup>. Así mismo, la noción de captación de Kukla es distinta a la Austiniana e incluso de Searle. “Mi concepto de asimilación no hace referencia a las intenciones. La asimilación de un acto de habla es el reconocimiento por parte de los demás de su impacto en el espacio social”. (Kukla, 2014, p. 444). Desde esta perspectiva este ejercicio teórico también se desliga de una revisión puramente intencional, en tanto que su interés epistémico se concentra en las convenciones sociales y el reconocimiento de los actos de habla situados socialmente. Lejos de una revisión meramente individual de estados mentales sin contexto o relación social.

4. *Ejemplificación de una injusticia discursiva*. Dicho todo lo anterior, conviene precisar junto con Kukla (2014) en lo que una injusticia discursiva es. Existe pues una diversidad de convenciones o rituales que posibilitan y adicionalmente determinan el momento en el que un hablante tiene derecho a proferir un acto de habla R en un contexto específico S. En ese sentido, si el hablante utiliza los distintos gestos, tonos, palabras, símbolos, para producir un acto de habla R en el contexto S, teniendo el derecho de hacerlo en las convenciones establecidas, se dirá que ha emitido un acto de habla R. Por otro lado, los oyentes que están en el

---

<sup>23</sup> Muy en relación con el espesor temporal de (Arancibia y Cebrelli, 2005).

momento de la emisión del acto de habla lo tomarán efectivamente como R y responderán como consecuencia dándole una salida que se ajusta a la entrada proferida. (Kukla, 2014).

Por ejemplo, si un sacerdote católico dice: “los declaro marido y mujer” convencionalmente está capacitado para emitir el acto de habla, emite las palabras con el tono espiritual requerido y leyendo el texto sagrado indicado; por tanto, ocurre el acto de habla. Así las cosas, los casados se besan e instauran un nuevo estatus normativo o social y luego de eso viven como casados.

Por otro lado, Kukla (2014) ejemplifica que en el caso de ser mujer puede tener la intención de realizar un acto de habla R, teniendo derecho a hacerlo como por ejemplo siendo jefe de una unidad de trabajo a partir de las convenciones establecidas en ese contexto. Así mismo, podría usar los gestos, palabras, entonaciones apropiadas para el contexto. Sin embargo, debido a su género su acto de habla puede no ser captado como R. Incluso, proveyendo un nuevo tipo de acto de habla T, con un resultado no esperado por la entrada del acto de habla proferido. “Un tipo de acto diferente al que habría producido un hombre con las mismas palabras, en el caso de los hombres. un hombre con las mismas palabras, en el mismo contexto y con los mismos derechos convencionales a hablar”. (Kukla, 2014, p. 445). En ese caso, no solo la mujer pierde el control de sus palabras, sino que adicionalmente se ha constituido como una víctima de injusticia discursiva. “Las víctimas de la injusticia discursiva son, en virtud de sus identidades sociales desfavorecidas, menos capaces que otras de negociar y desplegar convenciones discursivas como herramientas para la comunicación y la acción” (Kukla, 2014, p. 445).

Finalmente, Kukla (2014) anuncia que en actos de habla específicos donde se hacen órdenes en el caso mismo de la jefe que es mujer la captación puede tornarse como una petición. Dicha petición termina siendo una súplica de la mujer por intentar ingresar al juego comunicativo con hombres dentro de una organización. “A menudo tenemos que pedir que se



nos conceda el derecho a jugar, en circunstancias en las que los hombres son tomados como jugadores de forma automática”. (Kukla, 2014, p. 449). Por otro lado, cuando se emiten actos de habla como afirmaciones, estas en el mismo caso de la mujer terminan convirtiéndose en expresiones, de tipo emocionales. Es decir, la captación se convierte en una reducción de una afirmación a hechos concretamente emocionales. Por ejemplo, las afirmaciones que señalan la discriminación o los actos sexistas terminan por ser simplemente una queja que surge de un estado emocional.

Así las cosas, operativizar esta noción y reconocer su producción implica definirla junto con la autora de la siguiente manera:

La injusticia discursiva ocurre cuando nuestra pérdida de control sobre nuestro discurso proviene de nuestra incapacidad para movilizar las convenciones de la manera estándar, lo que resulta en una falla de la agencia que rastrea y mejora la desventaja social. (Kukla, 2014, p. 455).

En conclusión, las injusticias discursivas no son más que una manera de comprender cómo los procesos comunicativos no siempre son efectivos en contextos situados. Esto provisto de un carácter filosófico amplio, a la luz de las rs ya estudiadas, se constituye en un amplio y vasto campo para la comunicación. No solo para la comunicación en sí, sino en su perspectiva de cambio social. Para avanzar en esto, revisemos la noción de comunicación en relación con el cambio social y su interacción con rs y prácticas discursivas injustas.

Este es el centro teórico de la investigación en conjunto con la noción de rs surgida de las contradicciones entre discurso y prácticas sociales. Kukla (2014) no solo sugiere que incluso tales comunidades o personas en desventaja pueden realizar actos de habla; sino que respondiendo casi que a una agenda la marcación social que poseen en el marco de las relaciones de poder existentes en la sociedad lo imposibilitan. Sin embargo, no está refiriéndose a que no produzcan actos de habla por dicha incapacidad, sino por el contrario, una producción

de habla totalmente distintos a la fuerza ilocutiva original. Esto, profundiza en alta medida la desventaja social en la que ya se encuentran en tanto que no se reconocen como sujetos epistémicos, y así mismo, son representados bajo prejuicios, preconceptos.

Existe aquí una relación interesante entre las teorías que se han mencionado. En primer lugar, las rs hemos dicho surgen como traductoras entre lo discursivo que se dice sobre algo y las prácticas contradictorias que de eso se derivan. En segundo lugar, estas rs se constituyen no solo como imágenes pictóricas sino como imágenes sociales enlazadas a prejuicios, preconceptos, clave que representan en el marco de una relación de saber-poder. Así mismo, las personas representadas en esa lógica saber-poder en muchas ocasiones no se reconocen como sujetos epistémicos por su “desconocimiento” o poco acceso sobre tópicos. Tercero, las rs, puede decirse desde una reflexión teórica, subyacen a la construcción discursiva de un acto de habla, son primigenias y se constituyen incluso como parte de las convenciones o rituales de un contexto. Así las cosas, las injusticias discursivas surgen en la medida en que, por ejemplo, una comunidad en desventaja social evidente, que ha sido representada bajo prejuicios y preconceptos; que se les desconoce como sujetos epistémicos; profiere actos de habla que no son recibidos como cualquier otro acto de habla proferido por alguien en una posición de poder. Sino que, por el contrario, son distorsionados y entendidos como otra cosa distinta haciendo que se haga más profunda la brecha. (Arancibia y Cebrelli, 2005; Foucault, 1975-1976-1979; Austin, 1982; Fricker, 2017; Kukla, 2014).

En ese sentido, llamaremos a las rs, tal como se han entendido aquí, la base de la razón por la cual una sociedad no es tomada en cuenta. En otras palabras, son el sustento ontológico de las injusticias discursivas, pero así mismo, el canal que operativiza otros tipos de habla que siguen estigmatizando a dichas comunidades vulnerables.

### 3.3. Comunicación y cambio social

En el ejercicio de la construcción teórica de esta investigación se hace necesario hallar una perspectiva teórica que logre vincular conceptualmente la noción de *rs* y de injusticias discursivas. Estableciendo precisamente ese puente entre el discurso surgido del *lenguaje* y la injusticia discursiva surgida del hablar como *acción*. Por supuesto, ineludiblemente, esa noción debe ser la comunicación. Sin embargo, no una comprensión mediática de la comunicación, sino una que está vinculada estrechamente a: la cultura y a la hegemonía (Martín-Barbero, 1987).

Así las cosas, la comprensión de la comunicación que vincula estas dos perspectivas: lenguaje y acción, se establece con una diferenciación a las teorías comunicativas modernas. En las que se establece la acción comunicativa como un ejercicio informativo y no un ejercicio compartido. Así mismo, desvinculada de una comunicación al servicio de los medios; pasando así, de los medios a las mediaciones. (Martín-Barbero, 1987). Esto solo ocurre, en la medida en la que se vincula a la comunicación a la cultura y a la hegemonía (sus medios de poder). En ese sentido, la comunicación debe hallar su ontología en los procesos culturales situados y plantados frente a las hegemonías normalizantes.

Ahora bien, nos concentrará aquí, casi que como un homenaje póstumo la revisión teórica de Jesús Martín-Barbero (2018) en su texto *La palabra y la acción*. Que constituye la tesis doctoral en filosofía que lo lleva de esta ciencia a la comunicación pasando por el análisis del lenguaje. Es por esto, que un lugar de enunciación de la cultura está establecido por el lenguaje, que la moldea, la modifica y la reconstituye en tramas que muchas veces están solapadas en los modos de relacionamientos hallados en la sociedad. Por supuesto, esta comprensión de la comunicación se plantea en una disyuntiva de comunicación-incomunicación y así mismo, brinda una ruta de campo: la liberación. Es allí donde entra en juego la operatividad del campo de la comunicación y el cambio social, que en definitiva es la razón de ser de esta investigación.

*Comunicación, entre lenguaje y acción.*

Esta realización teórica ha atravesado un camino fundamental: establece una comprensión de las rs como resultantes de la traducción de aquello que no es posible ser nombrado entre la discordancia entre discurso y prácticas sociales; a la luz de una relación de poder. Comprendidas, así como: imágenes sociales referidas a prejuicios, preconceptos. Seguidamente, dilucidamos cómo el lenguaje está constituido por actos de habla, es decir, es posible accionar desde lo que se dice. Fundamentalmente, en este actuar al decir se halla una deshabilitación a algunos miembros socialmente en desventaja al no posibilitarles la credibilidad a razón de su posición; más aún al no ser captada su fuerza ilocutiva tal como debería ser, distorsionada así por su condición social. Finalmente, esa distorsión genera la comprensión o captación de otro tipo de acto de habla que garantiza el mantenimiento de prejuicios que sustentan las desventajas, esto se define como injusticia discursiva.

Ahora bien, la existencia de esas representaciones sociales que surgen como contradicción entre el discurso y la práctica social hallarían un posible efecto al posicionar a una comunidad vulnerable, por ejemplo, en un lugar de enunciación en desventaja. Esto a razón de, su organización social, acceso a la educación, pobreza, además envueltos en procesos discriminatorios, dominantes y alienantes. En esa dinámica del lenguaje, de las relaciones sociales y por supuesto del posicionamiento a través de las representaciones sociales, estas terminan determinando la capacidad de fuerza performativa o ilocutiva de las expresiones que actúan por sí mismas. Finalmente, como ya se ha mencionado, la comunicación vincula la comprensión de esta problemática que pone en desventaja desde antaño a pueblos, territorios, minorías y por supuesto, brinda un camino de liberación a la luz de la operatividad del campo de la comunicación y el cambio social.

En primera instancia, Martín-Barbero (2018) deja clara la razón principal del lenguaje: cuando aparece objetivado; como estructuración de la vida humana; de las tramas de relaciones

desmontables; en esas situaciones el lenguaje no oculta, al contrario, sirve como descubridora. Esta es una visión totalmente nueva, dialéctica frente a lo que ya se ha analizado frente a las rs y la injusticia discursiva, donde hallamos un lenguaje puesto al servicio de la dominación y del poder.

Desde esa misma línea, según Martín-Barbero (2018) el estudio del lenguaje actual, incluida la filosofía del lenguaje, los estudios lingüísticos y por supuesto la comunicación social, rinden un servicio de “desmitologización de los discursos en los que se articula la experiencia del poder, de las clases sociales, de las diversas ideologías políticas” (Martín-Barbero, 2018, p. 47). Así mismo, el lenguaje es funcional a la comunicación en tanto posibilita exteriorizar y articular el sentido; así como objetivar la experiencia: uniendo los fenómenos visibles con la significación. En otras palabras, brinda la impresión del significado no solo al discurso, sino a las prácticas. (Martín-Barbero, 2018).

El lenguaje adquiere una característica fundamental desde su estructura, brinda a la comunicación un marco propio que hace que todo humano se plegue a sus normas para devenirlas en la experiencia. “La paradoja fundamental del lenguaje consiste precisamente en que siendo ‘yo’ el sujeto de mi palabra necesito plegarme, obedecer a unas leyes que me vienen de fuera, de la lengua, para que sea posible la comunicación” (Martín-Barbero, 2018, p. 48). Es por esto por lo que, aunque la experiencia es privada, ocurre en la voluntad de los miembros de una sociedad; el lenguaje por otro lado es público. (Martín-Barbero, 2018; Wittgenstein, 2009). Lo público implica un consenso de leyes o normas, reglas que son construidas en comunidad, o antepuestas por el tipo de sociedad imperante.

Por otro lado, Martín-Barbero (2018) abre al campo del estudio del lenguaje y la comunicación, consecuentemente, a otro tipo de cuestiones tales como la referencia del lenguaje al mundo de las acciones y las cosas. Es decir, abre la puerta a la reflexión teórica que se ubica desde el análisis de los enunciados que devienen en acciones. En su tesis doctoral menciona que:

“Más allá de lo anecdótico, el título de una de las obras de John Langshaw Austin, Cuando decir es hacer, es una especie de programa y compendio del nuevo horizonte abierto”. (Martín-Barbero, 2018, p. 55). En ese sentido el análisis de la estructura lógica de un acto de habla posibilita la toma de conciencia de esta nueva propiedad del lenguaje convirtiéndolo en un medio para la acción misma. (Martín-Barbero, 2018; Austin, 1982).

En ese sentido, una de las premisas fundamentales de esta investigación desde el nivel teórico es que el lenguaje no solo articula la acción, sino que él mismo es acción. A través de sus mecanismos halla el medio para ser acción por sí mismo. “Cada vez que decimos algo, no solo pronunciamos una frase, sino que hacemos algo” (Martín-Barbero, 2018, p. 73). Es por esto por lo que, la exploración con respecto a la performatividad de un acto de habla nos lleva a descubrir la estructura misma del discurso, que como se ha revisado está presente en el cimiento de una rs. Ahora bien, si se ha definido que el lenguaje mismo es acción y las acciones en definitiva se constituyen luego en marcos normativos o sociales, estas no pueden sino constituir también las prácticas sociales a las que hace referencia (Arancibia y Cebrelli, 2005).

Dicho esto, una rs que surge entre la contradicción del discurso y la acción, se entiende incluso en la perspectiva del discurso como acción misma. Surgen otras representaciones sociales cuando los actos de habla refieren contradictoriamente a otra cosa en el seno de la captación errada o incoherente con la intención de un hablante, por ejemplo: una mujer transexual, frente a un grupo de hombres. (Martín-Barbero, 2018; Arancibia y Cebrelli, 2005; Austin, 1982). Estas nuevas rs mantienen en la dominación a los grupos más desfavorecidos como ya lo ha dicho Kukla (2014).

Ahora bien, un modo de comprender y asumir las injusticias discursivas que surgen, y en cuya base se anidan las rs, es a partir de la comunicación. Para (Martín-Barbero, 2018) si el lenguaje y la acción suponen estructuras; la comunicación supone situación. Por supuesto, que el situarse es un concepto clave en esta definición, porque invita a la reflexión en torno a la

posición histórica, cultural, social, e incluso económica desde donde subyacen nuestros discursos y las deficiencias en los actos de habla como estructura de estos. Así, “es por el lenguaje y la acción que el hombre habita el mundo, se inserta en una situación y la convive con otros hombres” (Martín-Barbero, 2018, p. 77). Así las cosas, la comunicación opera como el tejido en el que se enlazan lenguaje y acción; un acto de habla comprendido como esa unión del decir y el hacer no es más que el fundamento mismo del proceso comunicativo.

Ahora bien, la comunicación se define luego de esto, para la operatividad de esta investigación como: interpelación, descubrimiento, síntesis del decir y el hacer; capacidad de construcción y medio para descifrar nuestras incapacidades para comprendernos. Finalmente, comprender las rs en relación con la constitución de una injusticia discursiva y la producción de otras captaciones de actos de habla que revictimizan a los grupos minoritarios o desfavorecidos, solo es posible desde un ejercicio analítico desde la comunicación.

La comunicación entonces no es solo la vieja estructura: emisor, receptor, canal; sino análisis de lo que nos media, de las mediaciones que ocupan nuestras relaciones sociales y que por supuesto, en muchas ocasiones imposibilitan la comunicación. La comunicación también significa desentrañar. Así es, cuando hay un acto de habla emitido y su fuerza performativa o ilocucionaria no es captada a causa de una rs sobre una comunidad, diremos que no es viable la comunicación. Alguien podría decir: se comunica, al menos algo distinto a la intención; sin embargo, dejó de haber comunicación en el momento mismo en el que no se estableció una relación de igual en la captación a causa de una rs negativa sobre el hablante miembro de un grupo social desfavorecido. (Martín-Barbero, 2018; Arancibia y Cebrelli, 2005; Foucault, 1979; Austin, 1982; Kukla, 2014).

### *3.3.1. La incomunicación*

Por otro lado, si la comunicación es puente, ruptura, Martín-Barbero (2018) introduce el concepto de la incomunicación. Sucede como aquellas posibilidades de bloqueo en diversos

niveles, a partir de las estructuras sociales que permiten hablar de ciertas cosas. Se concibe como el impedimento que es sistemático, estructurado en la sociedad, haciendo que unos puedan decir mientras otros no. Todo esto, muy familiar a la noción de injusticias discursivas, siendo esta aún más grave al permitir decir, pero no captar. (Kukla, 2014).

En ese sentido, la incomunicación se evidencia en las sociedades donde los poderes que las rigen posibilitan lo que se puede decir, pero aún más estos poderes crean las condiciones para que sus miembros construyan rs sobre grupos desfavorecidos o dominados que se solapan en el tiempo. Así mismo, aunque los criterios, corrientes de pensamiento o ideologías cambien, las rs se sostienen, archivan y dejan fluir. Finalmente, lo que es más grave, encuentran los mecanismos para dejar ‘decir’ a las personas, pero sin la menor intención de captar lo que mencionan por las mismas condiciones que han creado. Esto sin duda es un deterioro a la comunicación.

Es por esto por lo que, cuando se hallan los medios para comunicar, para hablar de lo que no es tolerado, romper los muros de lo que está permitido y salir del grupo socialmente establecido, esto constituye una agresión a las normas sociales. Los marcos normativos que crean las fuerzas performativas de los actos de habla para comprenderlo mejor. (Martín-Barbero, 2018; Austin, 1982). “La verdadera comunicación es peligrosa, y los tecnócratas saben hasta qué punto, la Administración ha decretado la ‘utilidad social’ de los medios de comunicación. A través de ellos la comunicación se vuelve funcional”. (Martín-Barbero, 2018, p. 78). Aunque no es del interés de esta investigación profundizar acerca de los medios de comunicación masivos, a los que bastante eco hace Martín-Barbero (1987) sí es importante mencionar que son estos conductores de esas imposibilidades de comunicación para otros.

En esa medida, lo que se ha entendido como comunicación funcional, en la que participa un emisor, receptor, código, mensaje y contexto; esta cumple una misión fundamental hacia una sola vía: “hacer coincidir la comunicación permitida con la comunicación deseada, esto es, hacer



perder la conciencia de la real incomunicación que se vive” (Martín-Barbero, 2018, p. 79). Ese es el principal ejercicio de los medios de comunicación masivos: posibilitar que las masas no sean conscientes de la incomunicación que es palpable en las relaciones sociales. Es aquí donde adquiere un valor fundamental la comunicación entendida como se ha descrito aquí: una comunicación *liberadora* en palabras de Martín-Barbero (2018).

### 3.3.2. *La comunicación liberadora*

Hasta este punto, la definición de la comunicación que constituye el desarrollo de esta investigación está ligada sobre una de sus funciones sociales más nobles: ser liberadora. Las ciencias sociales que han estudiado la comunicación demuestran siempre las manipulaciones sociales a las que se somete el lenguaje: “falsificación de su sentido comunicador, comercialización de su valor, trivialización, todo ello unido al vaciado de significación producido por la formalización progresiva de las ciencias” (Martín-Barbero, 2018, p. 130). De hecho, las principales investigaciones que esta maestría de Comunicación, Desarrollo y Cambio social ha liderado, evidencian esa lucha constante por desenmascarar las luchas comunicativas de los grupos minoritarios. (Méndez, 2022).

Ahora bien, lo que se evidencia con la incomunicación o las injusticias discursivas para Martín-Barbero (2018) es una frustración de la palabra. Sin embargo, frente a esta en las últimas décadas han surgido distintos movimientos que desenmascaran esta situación. “La ‘toma de la palabra’ por los movimientos estudiantiles del mundo entero y por amplios sectores de las poblaciones de los países dominados ha puesto de manifiesto la profunda significación social de esa frustración”. (Martín-Barbero, 2018, p. 130). Es en estos casos en los que, es liberadora la comunicación, cuando ocurre a través de ella una toma de conciencia, pero así mismo, pese a todas las dificultades cuando ocurre una toma de la palabra que ha sido negada o captada en forma distinta.

En esta perspectiva, la palabra de la acción, ya no solo pronunciada sino puesta en vías de hecho reflejan comprensión y toma de conciencia (Martín-Barbero, 2018). La comprensión se evidencia en la toma de conciencia, que significa situarse desde lo discursivo y desde lo cotidiano. “Hundiendo la dialéctica en el espesor de lo real. Porque la toma de conciencia no está al comienzo de la acción como algo fuera de ella, sino dentro, al interior de ese proceso uno, problematizándolo y fundándolo al mismo tiempo” (Martín-Barbero, 2018, p. 138).

Por otro lado, un ejemplo claro de esta toma de conciencia y toma de la palabra tiene que ver como Latinoamérica. Un pueblo que ha visto la evidencia de los mecanismos que los poderes del establecimiento han utilizado para disimular la dominación a través de la falsificación de la historia con la palabra. “Apenas hoy se comienza a tomar conciencia de ello y a reescribir la historia, a desenmascarar las mentiras minuciosamente construidas y obstinadamente defendidas como fatalidades históricas”. (Martín-Barbero, 2018, p. 152) En ese sentido, para esta tierra latinoamericana la construcción de su historia misma no es más que un proceso de destrucción de los mitos (o rs) que le han impedido comunicar. (Martín-Barbero, 2018).

Así las cosas, la comunicación se reviste de una fuerza política, que funciona como destructora de los distintos rostros de ‘violencia simbólica’ que, adicionalmente, se suma a las ya grandes necesidades de esta tierra dependiente. Otro motivo más para comprender la fuerza liberadora de la comunicación en su sentido más amplio, en un proceso que, por supuesto es doloroso, exige tenacidad y una capacidad de la que está recubierta este territorio: resiliencia.

Dicho esto, esta visión de la comunicación que desentraña los mecanismos que impiden a otros esa toma de la palabra, destrabar y descubrir la estructura de las injusticias discursivas supone un proceso de comunicación y cambio social. Perspectiva fundamental para comprender el propósito de esta investigación. Martín-Barbero en su tesis doctoral abre bien el paso a esta comprensión: la CDCS entendida como diálogo, toma de conciencia, como ruptura de las

dinámicas de poder, como proceso de pasar de injusticia discursiva a justicia como derecho a la palabra y a la captación adecuada. En sus palabras:

Dialogar es tomar conciencia del nosotros que somos, descubrir en la trama de nuestro ser la presencia de lazos sociales que nos sostienen. Es echar los cimientos a una posesión comunitaria del mundo. Todo hablar supone la posibilidad de romper y recomenzar, de ahí que toda toma de conciencia, toda conversión a una realidad nueva deba pasar por el lenguaje. Porque el diálogo forma parte de la praxis del hombre, de la que construye la justicia haciéndola no solo verdadera sino eficaz o efectiva, mejor aún: 'la justicia es el derecho a la palabra', a la posibilidad de ser sujetos en un mundo donde el lenguaje es el lugar del 'nosotros' (Martín-Barbero, 2018, p. 97-98).

### 3.3.3. *Comunicación alternativa*

La perspectiva de comunicación, desarrollo y cambio social tendrá su amplitud específicamente en su carácter de cambio social en esta investigación. Sobre todo, porque la lógica de lo que se comprende como desarrollo implica reconocer las estructuras que sostienen una dependencia de los pueblos y territorios dominados. Por el contrario, el cambio social apuesta por la toma de conciencia y la toma de la palabra: el desarrollo se construye desde abajo.

Por otra, se desprende de una vez por todas de la connotación desarrollista que se ha manejado hasta ahora y deja abierta la posibilidad de que cualquier proceso social se aborde como una dinámica comunicativa asociada con procesos de cambio. (Obregón, 2009, p. 6).

Esta diferenciación es fundamental en tanto que de estas reflexiones sobre comunicación y desarrollo surgirá después la perspectiva de Comunicación y cambio social<sup>24</sup>. Por otro lado, de esta disyuntiva también figura la visión de comunicación alternativa; cuyo espectro agrupa los

---

<sup>24</sup> En adelante CCS.

distintos modos de discursos que se hallan presentes en la sociedad sin ser parte de la esfera burguesa. “A la que se oponen y de la que a menudo son excluidas, sino que configuran más bien un espacio ‘plebeyo’” (Barranquero y Sáez, 2010, p. 4). Tal como se ha dicho, esta perspectiva de comunicación alternativa funde su razón de ser en la búsqueda de voz para los discursos que, por razón de la dominación, en este caso, económica han sido relegadas.

La comunicación alternativa persigue la consecución de lugares de enunciación que no fueron posibles para decir lo que no había podido ser dicho. “En general, se trata de esfuerzos contestatarios, de conquistar espacios de comunicación en sociedades represivas, socialmente estancadas o sometidas por fuerzas neocoloniales”. (Gumucio-Dagron, 2011, p. 36). Como es posible evidenciarlo, está muy en relación con la perspectiva de comunicación liberadora de Martín-Barbero (2018) no solo en su posibilidad de deconstrucción, sino en su capacidad de decir lo que era indecible, destrabar lo estancado.

Por ejemplo, como narra Gumucio Dagron (2011) los distintos grupos que han sido marginados<sup>25</sup> de la participación política desempeñaron un papel fundamental en el surgimiento de esta perspectiva de comunicación, creando sus propios medios. “Porque no tenían ninguna posibilidad de acceder a los medios de información del Estado o de la empresa privada”. (Gumucio-Dagron, 2011, p. 36). Esto último, por supuesto es una característica fundamental de esta comunicación alternativa, como la comunicación en sí misma, su actuar es contrapoder. Finalmente, marca una distancia de la comunicación para el desarrollo que se destacó más por su componente institucional, por el contrario, esta comunicación alternativa es más de tipo comunitaria.

Ahora bien, el objetivo fundamental de la comunicación alternativa es la apropiación de los medios. Este verbo toma fuerza desde distintas visiones: en la participación, porque abre el

---

<sup>25</sup> Campesinos, obreros, estudiantes, mineros, mujeres, jóvenes, indígenas y otros sectores marginados. (Gumucio-Dagron, 2010, p. 36).

espacio a quienes no tuvieron la posibilidad de hablar en un medio tradicional; en la toma de consciencia, muy en relación con la postura de Martín-Barbero (2018); en la justicia como derecho fundamental a la palabra; finalmente, en la posibilidad de contar el otro costado de la historia que no ha sido dicho. (Gumucio-Dagron, 2011; Martín-Barbero, 2018; Barranquero y Sáez, 2010). “El sentido de “apropiación” debe entenderse como un modo de desarrollar la capacidad propia, comunitaria y colectiva, de adoptar la comunicación y sus medios como un proceso coadyuvante de las luchas sociales”. (Gumucio-Dagron, 2011, p. 36).

Por otro lado, (Barranquero y Sáez, 2010) plantean la operatividad de la Ccs en relación con la comunicación alternativa a partir de algunas similitudes teóricas y prácticas:

1. La orientación crítica y el compromiso con una praxis transformadora. Fundamentado sobre todo en el pensamiento crítico y en una práctica que posibilite los cambios necesarios en los territorios.
2. Metodologías participativas y localizadas. Muchos abogarán porque las metodologías para el trabajo comunicativo, de manera concreta desde la comunicación alternativa y Ccs sean modelos participativos y construidos localmente.
3. Interdisciplinariedad, hibridación teórica y perspectiva cultural. En ese sentido, la comprensión de la sociedad no puede ser trabajo único de la comunicación, sino por el contrario una sinergia colaborativa entre las ciencias sociales y otras que aportan a la construcción del conocimiento.
4. La crítica a los modelos comunicativos imperantes. Por supuesto, esto es un ejercicio de contrapoder, la comunicación no puede ser servil, al contrario, siempre está dispuesta a señalar lo que no es viable. En este caso, señalar las incongruencias de los medios y modelos comunicativos hegemónicos. (p. 8-10).

A diferencia de los demás modelos [...], la comunicación alternativa —también conocida como popular, radical, horizontal, dialógica, endógena— no era un medio para el

desarrollo, sino un fin en sí: la conquista de la palabra, el mecanismo de participación en la sociedad. (Gumucio-Dagron, 2011, p. 36).

#### 3.3.4. *Comunicación y cambio social*

Ahora bien, esta nueva perspectiva más reciente y central en esta investigación cobra sentido en tanto que guía el curso de lo investigado. No solamente la comunicación es liberadora, sino que adicionalmente es profundamente transformadora. La Ccs se define como “un proceso de diálogo y debate, basado en la tolerancia, el respeto, la equidad, la justicia y la participación de todos”. (Communication for Social Change Consortium, 2003, como se citó en Gumucio, 2011, p. 37).

Este modelo consigue agrupar las cuestiones más importantes de las dos versiones distintivas de la comunicación: para el desarrollo y alternativa. Lo hace en tanto que se descubre posibilitadora, ya no solo institucionalmente, tampoco únicamente a través de los medios, sino comprendiendo la capacidad primigenia de la comunicación: compartir el sentido. Fundamentalmente, la Ccs es una profunda reflexión sobre cómo compartimos el sentido, sobre qué pensamos juntos sobre el sentido, pero también se hace las preguntas necesarias, tales como: ¿quién definió el sentido? ¿participaron todos? ¿todos tienen la capacidad de hablar y ser captados en sus discursos?

En ese sentido, la Ccs no define previamente los medios, ni los mensajes, ni las técnicas “porque considera que es del proceso mismo, inserto en el universo comunitario, del que deben surgir las propuestas de acción”. (Gumucio-Dagron, 2011). Esta es la esencia de la Ccs, se dispone totalmente a los actores de un territorio, de una sociedad comprendiendo que la comunicación es el medio fundamental para nuestra relación social. Como medio fundamental, requiere de la socialización de dichos medios, mensajes, técnicas; incluso pensando en la posibilidad de que no se den las condiciones por ejemplo para que un acto de habla se dé

correctamente o sea captado en su originalidad, sin temor a la revictimización. (Martín-Barbero, 2018; Kukla, 2014).

De esta manera, al caer en la cuenta de que la posibilidad de comunicarse es necesaria en toda forma de socialización humana, es necesario conceder que todo control o modificación en la comunicación revierte en una modificación o control de la sociedad. (Montero y Navarro, 2008, p. 3).

Para Gumucio-Dagron (2011) estas son algunas de las principales líneas de comprensión de la Ccs:

- a. *“La sostenibilidad de los cambios sociales es más segura cuando los individuos y las comunidades afectadas se apropian del proceso y de los contenidos comunicacionales”*. (p. 37). Esto por supuesto se ancla en la visión de hacer partícipes de la transformación a los miembros de las comunidades vulnerables. Fundamentalmente, porque borra la idea moderna de que es el comunicador, el trabajador social, el líder, voluntario, entre otros, quienes ostentan el poder de transformar. La Ccs derriba la pretensión de exaltación de quienes acompañan desde la comunicación procesos de transformación. La Ccs pone el ambiente para que todos tengan algo que decir, pero también para que sus actos de habla sean captados en su originalidad.
- b. *“La ccs, horizontal y fortalecedora del sentir comunitario, debe ampliar las voces de los más pobres, y tener como eje contenidos locales y la noción de apropiación del proceso comunicacional”*. (p. 37). Como ya había mencionado Martín-Barbero (2018) la Ccs da la palabra, es una vía para tomar la palabra, para que a través de la palabra de haga justicia y se eviten injusticias discursivas. Así mismo, posibilita la transmisión de modelos educativos, comunicativos y sociales que son populares y que devienen de las lógicas de la periferia.

- c. *“Las comunidades deben ser agentes de su propio cambio y gestoras de su propia comunicación”*. (p. 37). Desde esta perspectiva, todos comunicamos, pero aún más todos son responsables de los procesos transformacionales. Por lo general la responsabilidad del cambio en lugares de acción voluntaria, en proyectos sociales, recae sobre quienes ostentan el poder. Sin embargo, la Ccs sugiere este empoderamiento hace a la comunidad participar para que agencie su propio cambio y gesten su propia comunicación. En ese sentido, la Ccs acompaña y guía.
- d. *“En lugar del énfasis en la persuasión y en la transmisión de informaciones y conocimientos desde afuera, la ccs promueve el diálogo, el debate y la negociación desde el seno de la comunidad”*. (p. 37). Aquí recae la importancia de la Ccs, debe lograr que todos se encuentren en el mismo lugar de enunciación, nadie es superior para debatir, dialogar. Esto evitaría, la presencia de injusticias discursivas. Pero aún más, la Ccs debe desentrañar las estructuras lógicas que subyacen a la construcción de rs que mantienen a las comunidades en lugares de opresión.
- e. *“Los resultados del proceso de la ccs deben ir más allá de los comportamientos individuales, y tomar en cuenta las normas sociales, las políticas vigentes, la cultura y el contexto del desarrollo”*. (p. 37). Cuando se hablan de resultados, estos propenden a cumplir una larga lista de requisitos y estándares impuestos por las organizaciones sociales que acompañan estos procesos de transformación. La lucha está en desfasar esos estándares, no reducirlos a meros cambios de comportamientos, sino a la implicación de modificaciones de estructuras sociales, marcos normativos, culturales. Porque es ahí donde ocurre el cambio, no únicamente en la individualidad.
- f. *“La ccs es diálogo y participación, con el propósito de fortalecer la identidad cultural, la confianza, el compromiso, la apropiación de la palabra y el fortalecimiento comunitario”*. (p. 37). Fundamentalmente, la Ccs es formadora,



ayuda a construir identidad, en muchos casos solo a descubrir la verdadera. Fortalece los procesos culturales, les brinda su valor y su espacio en las comunidades.

Compromete a los miembros de una comunidad en la transformación social de su entorno. Provisiona a la comunidad de un carácter especial para apropiarse de la palabra, en otras palabras, para tomar la palabra y hacerla captar. Finalmente, fortalece los procesos comunitarios que soportan los cambios sociales.

- g. *“La ccs rechaza el modelo lineal de transmisión de la información desde un centro emisor hacia un individuo receptor, y promueve un proceso cíclico de interacciones desde el conocimiento compartido por la comunidad y desde la acción colectiva”*. (p. 37). Esto posibilita la comprensión distintiva de un nuevo paradigma cíclico, que olvida el viejo modelo informacional, concentrado en la posición de poder y establece una mirada inclusiva, justa y transformacional.

Finalmente, la Ccs se define como una comunicación ética, que persigue afirmar la identidad y los valores; por supuesto, da amplificación a las voces que han sido apagadas, ocultas, obliteradas, propiciando la presencia cada vez más de las mismas. (Gumucio-Dagron, 2004). Así mismo, esta busca la generación del diálogo y la participación. Estas características no buscan sino instaurar términos justos en los procesos de interacción social, que se da en la fricción entre las culturas.

#### 4. Capítulo IV Diseño metodológico

El diseño metodológico de esta investigación tiene su derrotero en lo que se concibe como *paradigma hermenéutico-interpretativo*. Cuya base epistemológica se centra en desarrollar conceptos, analizarlos de modo que sea posible comprender los fenómenos en medio de sus entornos situados; prevaleciendo así, la importancia de las percepciones y opiniones de los actores fundamentales. “Se da un vuelco a la estrategia para tratar de conocer los hechos, los procesos y los fenómenos en general, sin limitarlos sólo a la cuantificación de algunos de sus elementos” (Rueda et al., 2009, 629).

Ahora bien, este paradigma permitirá la comprensión del fenómeno de esta investigación desde diferentes aspectos a la luz de la reflexión teórica realizada por González (2009):

- a. La naturaleza de la realidad: en distinción al paradigma positivista, considera la realidad compleja, múltiple, holística, construida. El objetivo, en ese sentido de la investigación será la comprensión del fenómeno y no la predicción o control.
- b. La relación entre el investigador u observador y lo conocido: existe una relación congruente entre el investigador y la comunidad donde ocurren los fenómenos a comprender. “Se postula que ambos son inseparables” (González, 2009, p. 229).

Así las cosas, la investigación desde este paradigma posee un *enfoque cualitativo* cuyo propósito será “examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 390) Muy en consonancia con lo que expresan (Rueda et al., 2009; González, 2009; Páramo, 2013; Hernández et al. 2014; Cornijo, 2014; Piza, 2019). En ese sentido, el tipo de estudio a realizar será *interpretativo*, basado en la metodología del análisis de representaciones sociales presentes entre voluntarios universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO en su Rectoría Caribe en el marco del voluntariado La Luz, en el barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico.

Fundamentalmente este tipo de investigación cualitativa operativiza la comprensión de la realidad en la que se da el proceso comunicativo entre voluntarios universitarios y comunidad; así mismo, posibilita mi cercanía como investigador en tanto que acompañé el proceso de fundamentación del voluntariado. Por otro lado, la interpretación se constituye en un camino desde el cual a partir de la concepción de Ccs se habilita a la comunidad como participante de la investigación, en tanto que es invitada a analizar sus propias realidades y a comprender los procesos epistémicos que la enmarcan.

#### **4.1. Método**

El conjunto de técnicas que se utilizan en la investigación halla su asidero en lo dicho anteriormente, por supuesto, buscan posibilitar la comprensión a través de la interpretación<sup>26</sup>. En ese sentido, la investigación se abordará a la luz de *grupos focales* que focalizan la atención e interés en un tema específico y facilitan la discusión (Páramo, 2013; Hernández et al. 2014; Cornijo, 2014; Hernández y Mendoza, 2018; Piza, 2019). Así mismo, la investigación cuenta con una guía de observación externa que posibilita la percepción de los grupos focales su movilización hacia la consecución de los objetivos de la investigación. La realización de los grupos focales permite como función operativa de los objetivos de la investigación: la identificación de representaciones sociales de los voluntarios universitarios frente a la acción voluntaria que realizan en el Voluntariado La Luz; la descripción de las percepciones que tiene la comunidad del Barrio La Luz participantes del voluntariado frente a la acción voluntaria; finalmente, las bases para la comprensión de estas representaciones sociales en la estructura de las injusticias discursivas. Finalmente, se utiliza la cartografía social como técnica para descubrir en conjunto con la comunidad las problemáticas sociales y estas como se relacionan con el entorno. “La cartografía social busca que los habitantes expresen la percepción y

---

<sup>26</sup> Este conjunto de técnicas debe visibilizar las prácticas discursivas y no solo pictóricas o de imágenes individuales. En ese sentido, técnicas surgidas de la teoría psicologista de las rs no son viables para el desarrollo metodológico, sobre todo cuando ampliamente en el marco teórico se ha contradicho y debatido esta perspectiva.

conocimiento que tienen del espacio donde viven o desarrollan sus actividades” (Páramo, 2017, p. 229). Finalmente, este abordaje permitirá la resolución de unas categorías emergentes, que serán claves para analizar cómo se construyen representaciones sociales, agenciales a la relación saber-poder.

#### **4.2. Participantes**

Vale la pena destacar que no solo se denominan aquí una muestra impersonal de individuos, sino por el contrario participantes en el proceso de investigación. En ese sentido, la investigación contó con la participación de 7 estudiantes voluntarios, quienes son los líderes de las escuelas y de las acciones logísticas del voluntariado, razón por la cual fueron elegidos. Esto implica que, dado que el voluntariado tiene una función principal de establecer un tiempo de horas dedicadas a la labor social sin obligación, estos voluntarios líderes tenían a su cargo algunas funciones organizativas que los comprometían más con la labor<sup>27</sup>. Estudiantes pertenecientes a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en su Rectoría Caribe, específicamente en la sede Barranquilla. Así mismo, son parte de programas académicos como: psicología, comunicación social, administración de empresas y contaduría, en diversos semestres.

Así mismo, fueron partícipes 8 miembros de la comunidad del barrio La Luz de Barranquilla, Atlántico, participantes activos del desarrollo del Voluntariado La Luz que ejerce UNIMINUTO en la zona. Cabe destacar que 7 de las 8 participantes son mujeres, madres cabeza de hogar quienes hacen parte de la escuela de padres del voluntariado; adicionalmente, la participación de un líder comunal, quien se constituye como el contacto principal del voluntariado en el barrio por sus características de liderazgo y conocimiento de la realidad. Los participantes fueron elegidos al azar, sin embargo, dadas las complicaciones de bioseguridad

---

<sup>27</sup> Criterio de selección.

que plantea un aforo limitado, el espacio habilitado solo nos permitió el número planteado<sup>28</sup>. Tal como se esbozó en el planteamiento del problema, la comunidad está inmersa en una serie de realidades que los posicionan en estado de vulnerabilidad. Finalmente, la investigación contó con un observador externo quien arrojó su interpretación de los encuentros a partir de una guía de observación.

### **4.3. Limitaciones contextuales**

Es importante insistir en algunas limitaciones contextuales impuestas a raíz de la pandemia ocasionada por la COVID-19 desde marzo de 2020 cuando tomaba forma el anteproyecto de investigación. Así mismo, a causa del confinamiento UNIMINUTO canceló las actividades presenciales del voluntariado La Luz, con el fin de garantizar el cuidado de la comunidad y por supuesto de los estudiantes. Esto hizo que las actividades del voluntariado se vieran detenidas, razón por la cual el análisis investigativo de este estudio surge desde el trabajo realizado durante el año 2019.

Por otro lado, el trabajo de campo se vio afectado al punto de imposibilitar encuentros presenciales durante todo el 2021, a causa de que por razones de bioseguridad el voluntariado permaneció cerrado. Esto implicó que el grupo focal con estudiantes se realizará bajo la modalidad virtual a través de la plataforma *Teams* a finales del 2021; mientras que, el grupo focal con la comunidad solo pudo realizarse hasta que se dieron las condiciones mínimas para realizar el encuentro presencial. De esta forma, cumpliendo con estrictos requisitos de bioseguridad<sup>29</sup> se llevó a cabo el grupo focal con la comunidad sin la presencia de los voluntarios. Por supuesto, esto se vincula desde la metodología algunas limitaciones contextuales tales como la falta de acceso a internet por parte de la comunidad para sostener encuentros virtuales; así como también, el cese de actividades del voluntariado.

---

<sup>28</sup> Criterio de selección.

<sup>29</sup> Tales como distanciamiento, uso obligatorio y permanente de tapabocas, lavado de manos, uso de alcohol o gel antibacterial.

#### 4.4. Técnicas e instrumentos

Así las cosas, en coherencia con el método y los objetivos de la investigación, las técnicas o instrumentos utilizados son: grupos focales, guías de observación y la codificación de primer y segundo nivel. Así mismo, las fases de esta investigación ocurren en al menos tres momentos:

Figura 2  
Fases de la investigación



Fuente: Elaboración propia

##### 4.4.1. Fase 1

En un primer encuentro se desarrolla la técnica de grupo focal con estudiantes desde la cual se consultan cuáles serían las percepciones que los estudiantes tienen frente al voluntariado a partir de tres categorías preliminares: 1. Las problemáticas de la comunidad del barrio La Luz y la incidencia del voluntariado universitario en la comunidad, 2. El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad. 3. La percepción del cambio frente a las problemáticas sociales. El encuentro se desarrolló de la siguiente forma: En primer lugar, se realiza un momento de sensibilización en el cual a partir de una actividad dinámica denominada bingo de sensibilización los estudiantes se sitúan emocionalmente frente a la actividad, respondiendo a preguntas como ¿qué sentimiento te viene a ti al realizar este ejercicio hoy? Seguidamente, a

través de la plataforma digital *Slido* con la función nube de palabras se respondieron algunas preguntas, para introducir luego la discusión respecto de cada una de ellas; así como la conclusión. El modelo del grupo focal se puede visualizar en el Anexo 1, adicionalmente, se puede revisar la grabación de la sesión en el Anexo 2. Así mismo, la guía de observación se puede visualizar en el anexo 3.

*Anexo 1 Modelo grupo focal con estudiantes.*

*Anexo 2 Grabación Grupo focal con estudiantes.*

*Anexo 3 Guía de observación externa.*

#### 4.4.2. Fase 2

Se realiza el encuentro de grupo focal con la comunidad, específicamente con las madres cabeza de hogar y el líder comunal. El propósito del grupo se fundamentó en conocer las percepciones de la comunidad respecto a la acción voluntaria realizada por los estudiantes, a partir de las mismas categorías preliminares: 1. Las problemáticas de la comunidad del barrio La Luz y la incidencia del voluntariado universitario en la comunidad, 2. El papel comunicativo del voluntario y la comunidad. 3. La percepción del cambio frente a las problemáticas sociales. Inicialmente, se desarrolló una actividad de sensibilización, atenuando en la importancia del autocuidado. Luego, con la técnica de cartografía social se identificaron los puntos críticos del barrio que suponen problemáticas para la comunidad. Con la cual “se aportan elementos muchas veces desconocidos por los investigadores, pero que para la comunidad son evidentes e importantes, ya que ellos lo sienten y viven diariamente” (Páramo, 2017, p. 229). Finalmente, se conversó sobre la incidencia del voluntariado y el papel de los actores del voluntariado en la percepción del cambio. Por cuestiones de seguridad, el área de Proyección social de UNIMINUTO sugirió no grabar este encuentro, se asume tal solicitud, razón por la cual solo se anexan fotos en el Anexo 5.

*Anexo 4 Modelo Grupo focal con la comunidad del barrio La Luz*

*Anexo 5 Fotografías del encuentro del grupo focal con la comunidad*

Los Grupos Focales, permiten detectar tipificaciones e informar sobre las racionalidades que organizan la experiencia vivida, ya sea que se trate de acciones racionales con arreglo a fines, con arreglo a valores, o una combinación de ambas. Al esclarecer el sentido práctico de los mundos sociales que sostienen los consensos cognitivos sobre lo real y los esquemas de actuación, se explicita el saber o principio de realidad, o sea, el conjunto de distinciones y valoraciones desde los cuales el sujeto se posiciona, haciendo posible comprender e interpretar las RS. (Weisz, 2017, p. 104).

La razón principal por la cual es viable el uso de grupos focales para identificar rs está orientada a operativizar las construcciones racionales (discurso) que organizan las experiencias. Adicionalmente, la discusión permite que afloren los distintos puntos de vista, esquemas conceptuales, pero también prejuicios, preconceptos que se tienen de un fenómeno. De modo que, dicha discusión permite la comprensión e interpretación de las rs. (Weisz, 2017; Piza, 2019).

#### *4.4.3. Fase 3*

Esta última fase se concentra en el análisis de los resultados con la técnica de codificación y categorización, así mismo, con el propósito de fundamentar cómo las rs pueden derivar en injusticias discursivas tal como se sugiere en el marco teórico. Por supuesto, se analizan los resultados de la fase 1 y 2: rs de estudiantes sobre el voluntariado y percepción de la comunidad sobre la acción voluntaria. “La categorización es el proceso mediante el cual el contenido de la información cualitativa, transcrita en el texto de campo, se descompone o divide en unidades temáticas que expresan una idea relevante del objeto de estudio” (Mejía, 2011, p. 51). Estas unidades temáticas refieren a categorías centrales que surgen de la apreciación de los



actores de la investigación, para este caso fundamentalmente serán las estructuras de las rs. (Mejía, 2011; Cornijo, 2014).

El proceso llevado a cabo para categorizar basado en Martínez (2004), como se citó en Cornijo, (2014) y Mejía (2011) estuvo orientado a:

1. Transcripción de la discusión de los grupos focales
2. División de los contenidos en proporciones o unidades temáticas
3. Categorización, mediante un término o expresión breve que fueran claros el contenido o idea central de cada unidad temática.
4. Desagregación de categorías (subcategorizar)
5. Agrupación de categorías según su naturaleza y contenido
6. Despliegue de los datos en una matriz para determinar relaciones o nexos.

Finalmente, la codificación “es la operación que asigna a cada unidad categorial una determinada notación, etiqueta o palabra que expresa el contenido conceptual” (Mejía, 2011, p. 52). En ese sentido, las etiquetas que expresan los contenidos conceptuales entendidos como códigos reflejarán la interpretación de las rs que se están buscando hallar. (Mejía, 2011; Weisz, 2017).

El proceso llevado a cabo para codificar basado en Martínez (2004), como se citó en Cornijo, (2014); Mejía (2011) y Hernández et al. (2014) estuvo orientado a:

1. Interpretación del significado de las categorías obtenidas.
2. Identificación de diferencias y similitudes entre categorías.
3. Obtener temas y subtemas (categorías generales).
4. Asignación de códigos por categorías generales.

Finalmente, se presenta la articulación del campo epistemológico y metodológico como evidencia de la coherencia entre los diversos elementos de la investigación, es posible visualizarlo en el anexo 6.

*Anexo 6 Articulación del campo epistemológico y metodológico*

## 5. Capítulo V Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados derivados de los grupos focales, la cartografía social y la observación externa. Principalmente, la discusión en los grupos focales tal como se ha mencionado se derivó a revisar al menos tres categorías preliminares que funcionan muy bien para reconocer rasgos y percepciones. Tales categorías operativizan los objetivos, así como posibilitan la reflexión en torno a la labor del voluntariado en su relación tensional: problemáticas-cambio social. Así las cosas, lo que se mostrará a continuación será la síntesis de las principales anotaciones de estudiantes voluntarios como de miembros de la comunidad del barrio La Luz.

En primera instancia, los resultados se presentarán a la luz de las categorías preliminares de recolección de información, para posterior arrojar las categorías generales de esta investigación a la luz de la técnica de categorización. Tal como ya se ha abordado anteriormente, así las cosas, los resultados se esbozan desde dos momentos a partir de las dos primeras fases: grupo focal con estudiantes y grupo focal con la comunidad.

### 5.1. Resultados a la luz de la discusión de los estudiantes

#### 5.1.1. Percepción del voluntariado.

De manera general los estudiantes perciben el voluntariado desde un ejercicio emocional relevante, es decir, aprecian su labor e impacto en su vida como estudiantes. Así mismo, se evidencia una conexión fundamental con los principios misionales de UNIMINUTO; principalmente, en lo que se refiere al servicio. Así las cosas, la percepción del voluntariado la perciben como un espacio de servicio.

El participante 2, aborda lo anterior cuando dice:

*“El padre Rafael García decía que el que no nace para servir no sirve para vivir y el hecho de recordar esas actividades, esos momentos que fuimos al voluntariado pues ahora mismo a mí me llenan de nostalgia [...] fueron básicamente una semillita*

*que dejamos en ellos y bueno eso trae muy buenos recuerdos y el deseo de volver otra vez*". (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Así mismo, conciben de manera especial y en relación con la fundamentación de los lineamientos de voluntariado de UNIMINUTO con la función del voluntariado como un proceso de doble vía. En el que a partir de su acción voluntaria aportan a la comunidad y esta a su vez aporta a los voluntarios. Esto fundamentalmente lo relacionan muy bien con la expresión misional de la institución del servicio y de la transformación social a la que están abocados en su proceso de formación. A partir de esto la participante 5 esboza:

*“La luz fue un proceso de doble vía, yo pienso que tanto ellos nos dieron mucho a nosotros como que nosotros también recibimos muchas cosas... la responsabilidad se veía a través que ellas también participaban y las personas que permitían que eso sucediera, de alguna manera había personas que no tenían la responsabilidad porque pues uno como papá también podía enviarlos y listo... es decir que el papá estaba tranquilo de que hacían algo positivo”*. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

La observación externa propiciada posibilita reconocer que la percepción del voluntariado es homogénea a partir del cumplimiento de los objetivos de este. Adicionalmente, evidencia la memoria emocional que tiene el grupo respecto de las acciones del voluntariado, sobre todo cuando han pasado varios meses luego del confinamiento a causa de la pandemia producida por la COVID-19. Finalmente, esto se aprovecha como un medio para que la sesión del grupo focal haya sido espontánea y sin obstáculos. Frente a lo anterior el Observador 1 menciona:

*“Como grupo se puede observar que tienen una memoria emocional, dada la relevancia de las experiencias que vivieron en conjunto, lo que hace que la expresión*

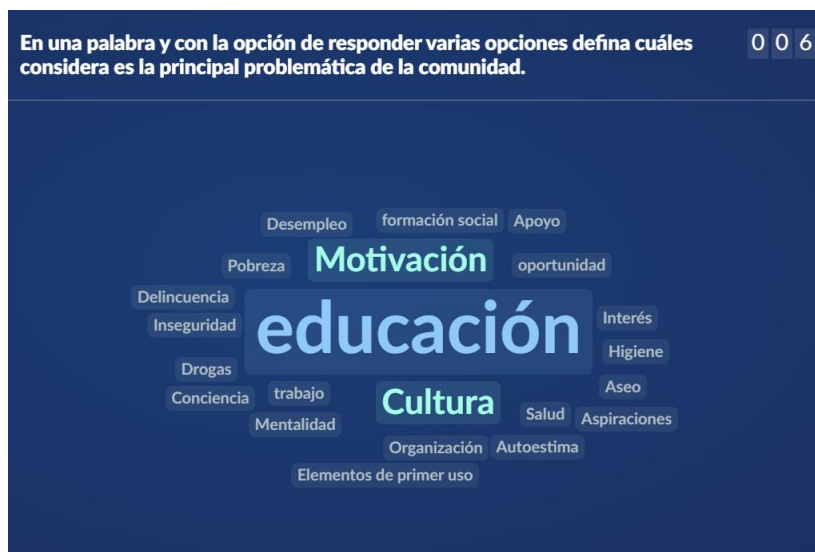
*durante toda la sesión fuera espontánea y sin obstáculos para la expresión de opiniones.*

*Poseen una concepción grupal homogénea sobre los objetivos del voluntariado. En cuanto a la percepción de la problemática del barrio la luz se observa una diversidad consistente y coherente al determinar causas similares o correlacionadas”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

### 5.1.2. Problemáticas de la comunidad.

Los resultados en torno a la percepción respecto a cuáles serían las problemáticas de la comunidad se iniciaron basados en la pregunta de cuál palabra puede representar mejor dichas problemáticas. La nube arrojó lo siguiente:

Figura 3  
Nube de palabras respecto a las problemáticas de la comunidad.



Fuente: *Slido* – Elaboración conjunta con participantes de la investigación

Las palabras que se mencionaron con mayor incidencia fueron: motivación, cultura, mentalidad, conciencia, autoestima y educación. Posteriormente se pidió a los estudiantes a explicar por qué consideraban que estas palabras representaban problemáticas quienes se enfocaron principalmente a la educación.

Desde esta perspectiva, gran parte de la discusión se centró en definir que una de las principales raíces de las problemáticas de la comunidad está asociada a la falta educación de los niños y de miembros de la comunidad. Así mismo, lanzan expresiones como que la educación se asocia a una falta de conciencia de esas problemáticas que tiene la comunidad; de hecho, esto se relaciona con el objetivo general del voluntariado que persigue conseguir dicha conciencia a través de la práctica educativa. El participante 7 relata ampliamente cómo se evidencia esta correlación de falta de conciencia-educación:

*“En esta comunidad las personas aparentemente de todas las edades no tienen mucha conciencia de la responsabilidad que tienen tanto cómo individuos como personas pertenecientes a una comunidad [...] los padres no tienen muy claro que acciones deben tener con sus hijos para llevarlos a un determinado punto y los niños tampoco tienen claro cómo surgir, los jóvenes tampoco tienen claro por ejemplo temáticas cómo; el embarazo adolescente, temas de drogas, temas de pandilla, temas de delincuencia, es decir hace falta conciencia. Pero esa conciencia se genera a partir de la educación, entonces pienso que las palabras conciencia y educación van de la mano... Mejor dicho muchos de los problemas de esa comunidad se podrían resolver a través de conciencia y educación”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Así las cosas, la educación que no evidencian en la comunidad la acuñan a un proceso de toma de conciencia de los problemas que se tienen. Unido a lo anterior, relatan las cuestiones culturales que se relacionan con lo educativo; fundamentalmente, lo que tiene que ver con la conciencia de vulnerabilidad que tiene la comunidad y que la posiciona como receptora. La participante 3 menciona a través de una anécdota cómo la cultura de la recepción determina los modos de relacionarse de la comunidad y así mismo, la forma en la que la educación lograría una enseñanza para concientizarse de que no todo debe ser esperado. Lo aborda de la siguiente forma:

*“Yo recuerdo muy bien cuando llegamos al barrio pues algunas personas se nos acercaron preguntando cómo que nos van a dar o que ayudas les íbamos a entregar, entonces también siento que este sector por medio de la cultura en que vienen siempre está esperando algo esto también va de la mano de la educación, enseñarles que no todo es dárselos”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Así mismo, una de las causas que los estudiantes consideran que produce esa necesidad de educación palpable en la comunidad está relacionada con la desigualdad en torno al acceso a la educación. Específicamente cuando de recursos para acceder a la misma se trata. Aclaran que, aunque la educación no lo es todo, sí es fundamental para que perduren los cambios y las transformaciones. En esa misma perspectiva causa-efecto, la deficiencia en la educación se deriva para ellos en procesos sociales complejos relacionados con delincuencia, problemas psicosociales, drogadicción, la percepción de que la comunidad se mantiene en una especie de zona de confort de la cual además no desean salir.

Para sustentar lo anterior, la participante 5 esboza lo siguiente:

*“No hay más oportunidades porque la universidad es para gente con dinero, entonces esto también es un tema cultural [...] no hay ese proyecto ni la intención de avanzar porque definitivamente no está dentro de los planes que eso pueda pasar. Si bien es cierto que la educación no te garantiza que las personas no tengan mejor calidad de vida, porque hay gente educada y actúa de una forma no coherente a ello; pero de alguna forma si permitirá que se gestione o se den otros resultados a nivel social de lo que se presenta actualmente en la comunidad de la Luz”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Así mismo, los estudiantes y el observador coinciden en que se asume la educación no solo como el proceso académico que garantiza un tipo de conocimiento, sino también como producto de la crianza y en el marco de los procesos institucionales como la familia. Finalmente,

concluyen esta perspectiva de la educación reconociendo que esta quizá sea la razón principal por la que existen problemas que persisten en la comunidad. La participante 6 cierra muy bien este apartado de la educación cuando afirma que:

*“...La educación abarca todo este tipo de problemáticas y creo que no pudo haber una palabra más idónea para representar la problemática actual de la población de la luz”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Finalmente, una última perspectiva que surge en el camino de la descripción de las problemáticas de la comunidad tiene que ver con la autoestima. Considerada como la percepción que tiene de sí mismo cada miembro de la comunidad. Así mismo, esto afecta a las personas en la medida en que solo están casi que obligadas a vivir del día a día a causa de las necesidades económicas y falta de trabajo, descuidando así otras circunstancias fundamentales como comunidad. El participante 7 indica que esto puede constituirse como otra problemática unida a lo que ya ampliamente se abordó desde la educación, de la siguiente forma:

*“También considero que a las personas de esta comunidad les hace falta esa autoestima [...] es un tema de autoestima un tema que se mete con las aspiraciones personales, de proyecciones, con los sueños, con las metas de cada uno, es una comunidad donde las personas viven del día a día de sobrevivir y como viven así ya están acostumbrados sin más”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

### 5.1.3. *La incidencia del voluntariado.*

Frente a tales problemáticas esbozadas, el voluntariado surge como una labor social, que, en ese caso, surge del ámbito universitario, es decir, desde lo académico. Así las cosas, los voluntarios comprenden que parte de su labor está abocada a apoyar la transformación social, como lo define tanto la misión de UNIMINUTO como las premisas del voluntariado. Así las

cosas, los estudiantes discutieron que el voluntariado incide en esas problemáticas a partir de tres instancias:

- a. La labor de formación en valores y con un enfoque funcional hacia la perspectiva familiar, de modo que, lo que se trabajase en el voluntariado fuera aplicado o compartido en la familia. La participante 3 sustenta que:

*“Casi siempre eran valores y dejábamos esa semillita en ellos de motivación que llegaban a sus hogares y lo compartían con su familia entonces de esa forma cómo veníamos trabajando fue de mucha ayuda para ellos”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

- b. El voluntariado se constituye como un espacio de participación, en consonancia con los fundamentos de este, propicia que las personas de la comunidad tengan un espacio de participación social. La participante 5 menciona sobre esto que:

*“El voluntariado sirvió como ese refrescar, ese recordar cosas y tener esos espacios en que tanto como padres e hijos podían participar”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

- c. La formación en el voluntariado puede lograr cambios en la cultura o agregación de valor en la misma, la labor de la universidad propició el ambiente para reflexionar en torno a las problemáticas y así mismo, establecer dichos cambios en la familia. Por tanto, la razón por la que se involucra a padres e hijos es para que las transformaciones sociales ocurran desde los más pequeños y hasta los más adultos. La participante 1 elabora discursivamente un argumento central frente a esto:

*“La universidad ayudó mucho a trabajar en familia porque cuando tu involucras padres e hijos se fortalecen los lazos familiares y ahí hay algo muy bueno e importante porque puede haber un cambio de cultura o agregarle valores a la cultura que ya ellos tienen y de pronto darse cuenta de que deben hacer tal cosa*

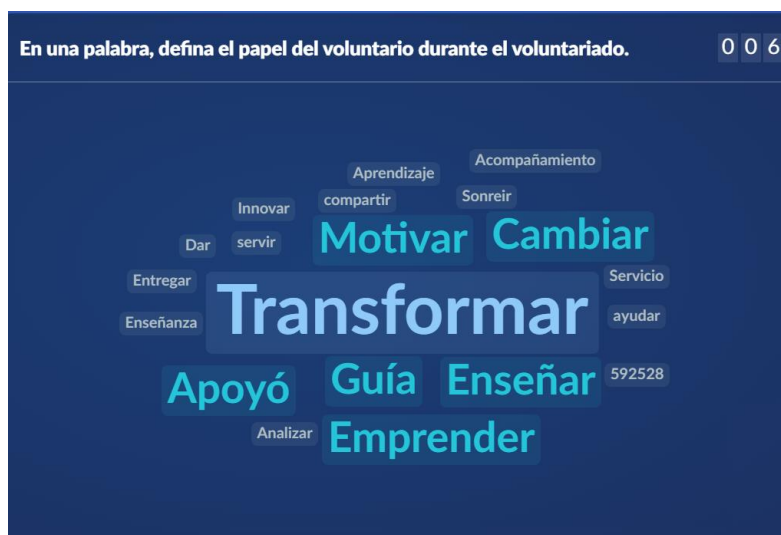


por el bienestar de la familia”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

#### 5.1.4. El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad.

Una de las técnicas utilizadas para recolectar la información fue la nube de palabras desde la plataforma digital *Slido*. Consiste en la inserción de varias palabras que representan la pregunta solicitada, es posible inscribir la misma palabra en varias entradas. A la pregunta de cuál es el papel del voluntario en la acción en la comunidad del barrio La Luz, la nube arrojó lo siguiente:

Figura 4  
Nube de palabras sobre el papel del voluntario en el voluntariado



Fuente: *Slido* – Elaboración conjunta con participantes de la investigación

Las palabras que se resaltan con mayor incidencia refieren a motivar, cambiar, apoyar, guiar, enseñar, emprender, fundamentalmente: transformar. En este punto la discusión fue amplia en torno a las implicaciones que tiene la influencia del papel del voluntario a la luz del uso adecuado del lenguaje y su adaptación a las capacidades cognitivas que consideran tiene la comunidad.

Ahora bien, consideran ampliamente que el lenguaje usado durante el voluntariado fue claro, entendible, sobre todo porque había distintas edades dentro de las escuelas del voluntariado que requerían una adaptación lingüística para mayor comprensión. De manera general, los voluntarios consideran que su lenguaje, aunque surge de la academia fue modificado para acceder a la comprensión de la comunidad. Esto por supuesto, logró que la comunicación fuera palpable haciéndose evidente en la correspondencia de la comunidad respecto a las solicitudes, tareas y actividades que se desarrollaron tanto para niños como para padres. El participante 7 realizó una importante apreciación respecto a este punto:

*“Yo pienso que el lenguaje que utilizamos durante las actividades fue totalmente entendible tanto para los niños más pequeños de 2, 3 o 4 años como para los padres de familia [...] lo tratábamos de adaptar a sus capacidades y habilidades lingüísticas por ejemplo utilizando palabras simples no palabras rebuscadas sino propias del nivel comunicativo de ellos y que se puedan comprender... y a medida de que los niños tengan más capacidad de comprensión de lenguaje se les iban dando ya instrucciones más complejas ya utilizando palabras que incluso ellos podrían desconocer pero allá se le enseñaba, palabras que tenían que ver con reutilizar, reciclaje, medio ambiente, ecología y ese tipo de temáticas que tal vez no están acostumbrados a escuchar en su cotidianidad”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

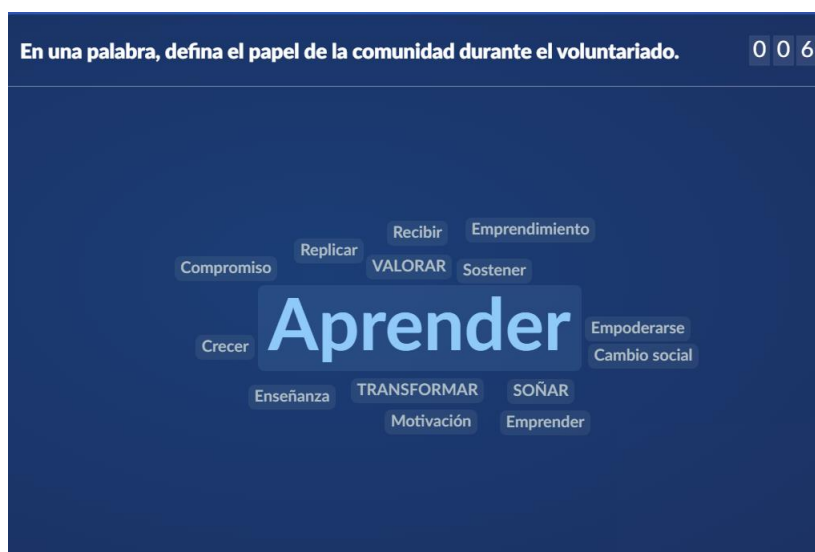
Finalmente, respecto al papel comunicativo del voluntario se inscribió una percepción que indicaba la falta del énfasis en el lenguaje corporal. Esto quiere decir que hubo durante el voluntariado un abordaje discursivo que se distanciaba de un enfoque de lenguaje no verbal o corporal. Esto fundamentalmente se basa en las apreciaciones de la participante 1:

*“Muchas veces también es importante el lenguaje corporal, no solamente el lenguaje verbal porque muchas veces podemos estar diciendo algunas cosas, pero con*

*el cuerpo expresamos otras, pienso que sí pudo haber hecho falta un poco más en esa parte del lenguaje corporal”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Por otro lado, al consultar por el papel de la comunidad los voluntarios usando la técnica de nube de palabras se refirieron a: valorar, aprender, sostener, recibir, replicar, empoderarse, cambio social. La nube en su totalidad arrojó lo siguiente:

Figura 5  
Nube de palabras sobre la comunidad en el voluntariado



Fuente: *Slido* – Elaboración conjunta con participantes de la investigación

Las percepciones de los voluntarios respecto al papel de la comunidad en términos de comunicación coinciden en que tenían los mecanismos de participación durante el voluntariado. Eran tenidos en cuenta, de hecho, el líder social que acompaña el voluntariado basando las actividades o expresiones en su conocimiento. Por otro lado, nuevamente se relaciona la participación con respecto a la correspondencia entre una orden en actividad y la acción de esta. Los desacuerdos principales que se presentaron en el voluntariado surgían sobre todo cuando había actividades en las que debían recibir algo, trátase de: comida, regalos, juguetes, etc. Respecto a esto último, abordan que se resolvían con respeto y que la comunidad terminaba

entendiendo cuando no siempre se podía dar lo que requerían. La participante 1 refleja el abordaje de la participación como correspondencia a una solicitud:

*“Yo creo que la comunidad sí tenían en cuenta las actividades que se realizaban en el colegio porque cuando se le dejaban alguna tarea ellos a la semana siguiente o a los 15 días siguientes ellos se acordaban y llegaban con el compromiso realizado”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Por otro lado, el observador anota que, la acción de los voluntarios tuvo en cuenta el contexto, de modo que lograron determinar la claridad de la comunicación adaptando el lenguaje a las distintas edades. Así mismo, esto se evidencia en la retroalimentación positiva de la comunidad en la recepción de las actividades. Finalmente anota, que los voluntariados asumen un papel activo, mientras que la comunidad es percibida en un rol pasivo de recepción. Lo expresa de la siguiente forma:

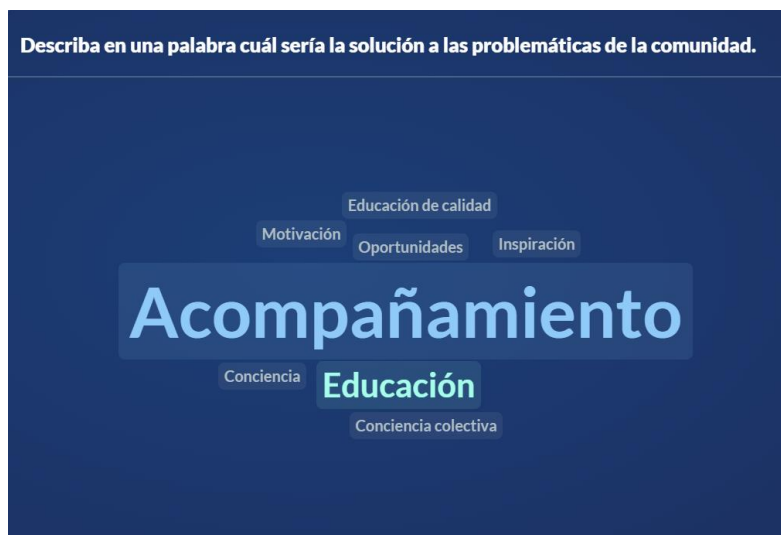
*“Como estudiantes en el rol de voluntario perciben su ejercicio como activo y la comunidad como un organismo en necesidad que de forma pasiva recibe”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Finalmente, se concibe en forma general que la comunicación entre voluntarios y comunidad es viable a la luz del uso de un lenguaje adecuado al contexto. Así mismo, basado en la idea de participación de la comunidad como correspondencia a su responsabilidad de recepción de actividades.

#### *5.1.5. El cambio frente a las problemáticas sociales*

La parte final del grupo focal estuvo enfocada a identificar cuáles son las aristas y los protagonistas del cambio social frente a las problemáticas que ya se han abordado. La conversación surgió luego de realizar la nube de palabras respecto de este tema cuyos hallazgos se encuentran relacionados así:

Figura 6  
Nube de palabras en relación con la solución a las problemáticas de la comunidad.



Fuente: *Slido* – Elaboración conjunta con participantes de la investigación

Las principales palabras detalladas fueron: educación, conciencia colectiva, oportunidades, inspiración, motivación y acompañamiento. Esta última con mayor preponderancia, sobre la cual además se desarrolla la discusión detallando la función de los actores en el cambio social de la comunidad.

Este ejercicio inicia con una aseveración importante realizada por el observador, quien apunta a que, aunque la labor del voluntariado conlleva a una transformación social, no se halla tácito en el discurso de los voluntarios. En otras palabras, pareciera que los estudiantes no saben definir en qué consiste ese cambio social y cómo el voluntariado que ellos realizaron con la comunidad lo puede llevar a cabo. La observación fue la siguiente:

*“El ejercicio de transformación se encuentra tácito en el quehacer del voluntario, pero en su discurso no se evidencia directamente”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Ahora bien, con respecto al acompañamiento, los estudiantes resaltan que la comunidad se encuentra en una posición de necesitar la presencia no solo del voluntariado sino de otras

instituciones sociales para lograr el cambio. De hecho, apuntan a describir cómo la cultura de la comunidad está en cierta medida aislada por las condiciones de vulnerabilidad que poseen y en ese sentido, se hace necesario que ellos conozcan otras formas de hacer sociedad. Señalan, como en gran parte de la discusión, que la comunidad vive del día a día, su foco principal está en subsistir y por esta razón, deben tener ese acompañamiento para lograr el cambio, posibilitando espacios de transformación como lo es el caso del voluntariado. Respecto a esta anotación el participante 7 aborda lo siguiente:

*“Acompañamiento pienso que se coloca ahí porque de una u otra forma considero que tienen una cultura aislada, son unas personas que necesitan vincularse con otra forma de ver la vida, con otras formas de entenderla con otras formas de hacer sociedad y necesitan de este tipo de espacios, también de acompañamiento de otras personas que puedan llevar nuevas ideas y otras formas de hacer las cosas.*

*También veo que colocan la palabra inspiración y me parece excelente porque pienso que la comunidad necesita de esa inspiración más allá del día a día”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

El acompañamiento del voluntariado a la comunidad es entendido como la acción modeladora por ejemplo con respecto al diseño de un proyecto de vida. Los estudiantes afirman que las familias no tienen un proyecto de vida claro y en ese sentido, el voluntariado debe propiciar el espacio para acompañarlos a crearlo. Así mismo, es comprendido el acompañamiento como guía por parte de la acción voluntaria en relación con la motivación para salir adelante, esto último entendido como transformación y cambio. Incluso, insisten que este acompañamiento debe derivar en un *cambio de chip* o de mentalidad respecto de su desarrollo como comunidad y como familias, para lograr de forma efectiva ese anhelado cambio. Es por esto por lo que, la participante 3 esboza estas palabras:

*“A la comunidad hay que motivarla mucho como veníamos haciéndolo hacer un cambio de chip por decirlo así porque nos dimos cuenta de que siempre están enfocados en el día a día y que busquen mejores opciones de vida no sigan en la misma línea en la han venido, que se abran a un nuevo panorama para ellos”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Por otro lado, algo adicional que puede generar el cambio es la conciencia colectiva. Discuten los estudiantes en torno a cómo no solo la conciencia individual genera el cambio, sino que con el ejercicio y el ejemplo puede lograrse la transformación. Así mismo, relacionan la educación como medio para generar esta conciencia colectiva, tal como se abordado antes. El participante 7 aborda esta discusión de la siguiente forma:

*“También está aquí el tema de conciencia colectiva, no sólo es un tema de conciencia individual [...] también entendemos por conciencia colectiva que lo que yo hago en una comunidad afecta a la otra persona y de una u otra forma eso que yo hago con la otra persona también va a terminar afectándome a mí, es decir todo un sistema cerrado donde todos nos afectamos con todo. Y en la educación principalmente si es un tema de darse cuenta del poder que tenemos con nuestras acciones y también con nuestras emociones”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Por otro lado, con referencia a los actores del cambio, los voluntarios apuntan a que está en la responsabilidad de la participación de todos. En esta implicación, detallan las funciones de cada uno de los actores: la comunidad recibe y los voluntarios se constituyen en la parte activa del voluntariado. Por supuesto, el cambio supone un deseo fundamental o voluntad para lograr dicha transformación. Se señalan principalmente como promotores del cambio: estudiantes, comunidad, la universidad e incluso instituciones sociales externas. Frente a esta discusión el participante 7 hace una importante anotación:

*“Depende de todos los actores implicados tienen incidencia en el cambio tanto gente que recibe que es en este caso son las personas de la comunidad tanto también como parte de nosotros que somos la parte activa, que estamos llevando activamente el cambio. Por tanto, mi opinión es que depende de absolutamente todos los actores que hacen parte del voluntariado, y ¿De qué depende? Principalmente de la voluntad de querer cambiar de querer transformar. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

*Absolutamente todos somos los actores del cambio tanto cómo los voluntarios, los participantes, la universidad, la comunidad e incluso actores que pueden perecer ajenos por ejemplo esos vecinos que no pertenecieron al voluntariado reciben una influencia en el cambio de los que sí estuvieron”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Desde esa misma perspectiva y con relación a la relevancia del voluntariado en su carácter universitario, destacan que a diferencia de otros tipos de voluntariado el universitario brinda una perspectiva académica y educativa. En ese sentido, el conocimiento que van adquiriendo en la universidad los capacita y los posiciona con una visión más amplia de la realidad para realizar dichos acompañamientos a los que se refieren. Así las cosas, el voluntariado universitario está ligado a un proceso de transformación educativa que se entiende en la relación aprendizaje/servicio. En otras palabras, lo que se aprende en la universidad se transmite en la comunidad, muy en relación con la misión institucional de UNIMINUTO.

Así mismo, esta perspectiva la asumen en la comprensión de que, ya que la comunidad se posiciona como receptora, el voluntariado universitario ejerce su misión llevando educación que la comunidad desconoce y que por supuesto necesita. Esto se deriva de la discusión que tienen los estudiantes, los participantes 1 y 7 respectivamente abordan esta acotación:



*P1: “Yo podría decir que es por la formación que estamos recibiendo de la universidad y cuando ellos se dan cuenta que estamos por parte de la universidad saben de qué nos estamos formando, que nos estamos capacitando y que vamos a tener una mirada más amplia hacia las necesidades y vamos a saber abordar muchas de las situaciones que se presentan en el sector”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

*P7: “Para nosotros como universitarios, nuestra labor allí fue ayudarlos con educación, nosotros recibimos educación y eso fue lo que le transmitimos a ellos. En el momento que ingresamos a la comunidad claramente ellos no tenían las bases de afrontar las problemáticas de las que aquí hemos hablado, sin embargo si tienen la capacidad de gestionar esas pautas educativas, pero no en ese momento y todo fue un proceso que ellos mismo se empoderen de todo ese conocimiento, esa experiencia de todas esas cosas que en este momento puedan estar ignorando y que les hace falta para organizarse de una mejor manera y tener mayor calidad de vida y bienestar que es lo que al final de cuenta se busca”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

En relación con el acompañamiento y a la relevancia del voluntariado universitario, los estudiantes plantean que para mantener el cambio social y las transformaciones la comunidad requiere de un modelo de desarrollo a partir de la educación. En ese sentido, plantean la educación como un modelo movilizador de la transformación social, aduciendo que tal modelo pueda organizar la vida de la comunidad y dar solución a las problemáticas sociales persistentes. Así mismo, plantean que ellos mismos como estudiantes son ejemplo o modelo para la comunidad, ya que vienen de estructuras sociales vulnerables y que su acceso a la educación superior supone una mejora de esta. Sugieren la imitación de esta acción para lograr la transformación. El participante 7 plantea algunas ideas para entender esto:

*“La comunidad tiene la falta de un modelo de desarrollo sostenible que los inspire a ser más organizado y una solución desde mi punto de vista va en la educación que los ayude a alcanzar un modelo de desarrollo sostenible [...] la parte académica por encima de temas que tengan que ver por encima de cubrir necesidades básicas como alimentación, salud y vivienda ni tampoco nos involucramos en temas referentes a pensamientos e ideologías”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Finalmente, el observador aduce dos cuestiones importantes respecto de lo que comprenden los estudiantes como transformación y como modelo de desarrollo. Indica que, aunque los estudiantes están formados en la línea de transformación social a las comunidades, no hay evidencia discursiva de que efectivamente con el voluntariado se logre, al menos no claridad. En ese sentido, expresa que dicha transformación no está ligada a la práctica del voluntariado, sino a cuestiones externas. Su apreciación fue la siguiente:

*“La palabra transformación hizo parte del discurso del grupo, pero no es expresada directamente con relación a la práctica como voluntariado que nace de una Institución Universitaria. Como Institución Universitaria uno de sus objetivos sociales es generar sujetos capaces de transformar positivamente la sociedad. Aunque los estudiantes del voluntariado reconocen que el estar estudiando en una IES da un buen ejemplo para incentivar a la comunidad a la educación superior no es evidente en el discurso literal o directo la conciencia de la capacidad transformadora proveniente de las IES”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Por otro lado, con respecto al concepto de modelo de desarrollo explicado por los estudiantes, el observador argumenta que cuando los estudiantes indican que la comunidad necesita un modelo de desarrollo se presenta una modificación del modelo actual que poseen. De modo que, lo que estaría logrando el voluntariado sería instaurar una nueva visión de modelo a partir de las aportaciones. Las apreciaciones del observador fueron:

*“Por otra parte, el concepto de modelo de desarrollo sostenible, expuesto por uno de los voluntarios y apoyado por el resto, da cuenta de una intensión transformado intrínsecamente en el ejercicio del voluntariado, lo que se percibe al escuchar ejemplos donde la transformación era la constante. Cuando se expresa que la comunidad necesita un modelo diferente para mejorar su calidad de vida están provocando una modificación de su modelo actual para adaptarlo con las nuevas aportaciones, agregarle desarrollo sostenible aporta la dinámica de una modelo flexible que permite transformarse e impactar en el tejido social”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Así las cosas, estos principales hallazgos con respecto a la percepción que tienen los estudiantes de la acción voluntaria se puede resumir de la siguiente forma: con respecto a las problemáticas sociales de la comunidad aducen que se deben a una deficiencia en la educación y la falta de conciencia colectiva; mientras que la incidencia del voluntariado es activa, los miembros de la comunidad cumplen un rol receptor. Así mismo, el papel del voluntario se orienta a la transformación, al acompañamiento; mientras que el de la comunidad lo orientan a la recepción, a la modificación al aprendizaje. Así las cosas, el voluntario transforma enseñando mientras que la comunidad aprende.

Por otro lado, los estudiantes conciben la participación comunicativa de la comunidad entendida en un rol de obediencia o correspondencia ante las solicitudes u ordenes que surgen de las actividades del voluntariado. Finalmente, el cambio se aborda desde una perspectiva de acompañamiento, posicionando a la comunidad en una relación de dependencia del voluntariado; así mismo, el voluntariado universitario se hace relevante en tanto su carácter académico o de posición del saber, pues brinda conocimiento que la comunidad no tiene, según los estudiantes. Esto implica que para mantener la transformación sea necesario identificar un modelo de desarrollo que guíe la ruta que se le entrega a la comunidad para cambiar, no se

menciona si la comunidad construye este modelo, se entiende que proviene de ese desarrollo académico, producido en el aprendizaje/servicio.

## 5.2. Resultados a la luz de la discusión de la comunidad del barrio La Luz

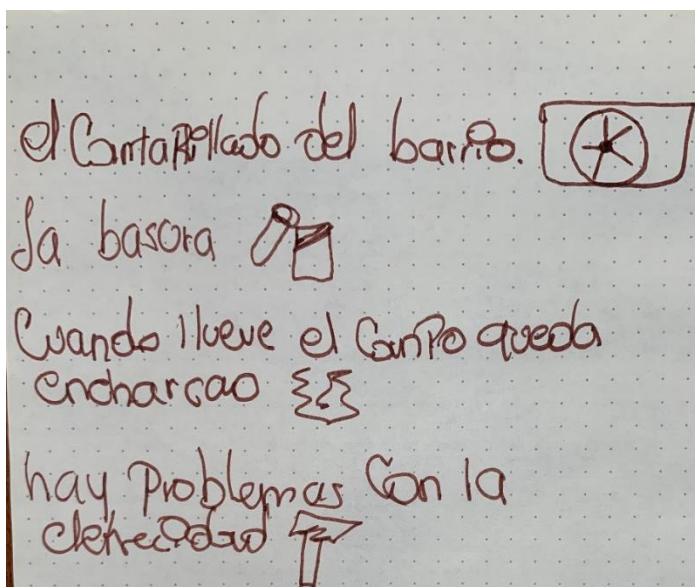
### 5.2.1. Problemáticas de la comunidad

Para identificar las problemáticas de la comunidad a la luz del conocimiento de su realidad se propuso, bajo la técnica de cartografía social, la realización de mapas en donde se ubicaron territorialmente las problemáticas que ellos reconocen como fundamentales. Así las cosas, en un ejercicio de reflexión la comunidad realizó las convenciones en primera medida y posteriormente reflexionaron en conjunto acerca de las identificaciones que ubicaron en cada uno de los mapas. Esto reflejó un ejercicio de reconocimiento de su propia realidad a la base de una identificación territorial de dichas problemáticas.

Para lograr un mejor proceso los 8 participantes miembros de la comunidad (7 mujeres y un líder social) se dividieron en dos grupos, estos fueron los principales hallazgos:

#### Grupo 1

Figura 7  
Convenciones del mapa de problemáticas de la comunidad Grupo 1

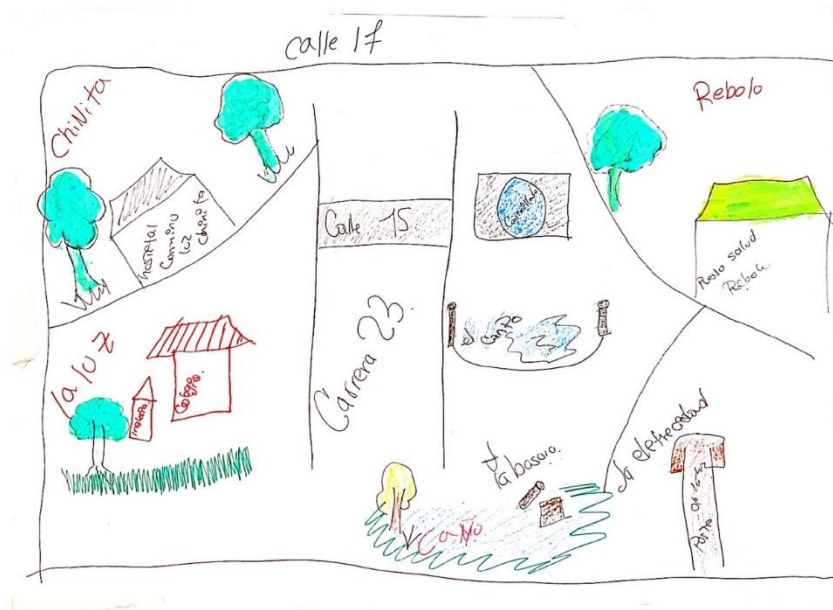


Fuente: elaboración por parte de la comunidad.

En un primer momento se definieron las convenciones del mapa a partir de la discusión e identificación de las problemáticas más centrales de la comunidad, a continuación, se presentan cuáles fueron:

1. Alcantarillado del barrio – Convención: Tapa de alcantarilla
2. La basura – Convención: Bote de basura
3. Cuando llueve el campo queda encharcado – Convención agua
4. Hay problemas con la electricidad – Convención Poste eléctrico

Figura 8  
Mapa problemáticas sociales de la comunidad barrio La Luz Grupo 1



Fuente: elaboración por parte de la comunidad.

Posteriormente, el grupo 1 realizó el dibujo del mapa y la ubicación de las convenciones que refieren a problemáticas asociadas al territorio. Identifican en primera instancia en casi todas las problemáticas aducidas en necesidades básicas tales como deficiencias de los servicios públicos, inseguridad y poco acceso a servicios de salud. Así mismo, aducen que los migrantes

han generado el auge de problemas al tiempo que hay tensiones con temas de drogadicción. La socialización del grupo uno se esboza de la siguiente forma:

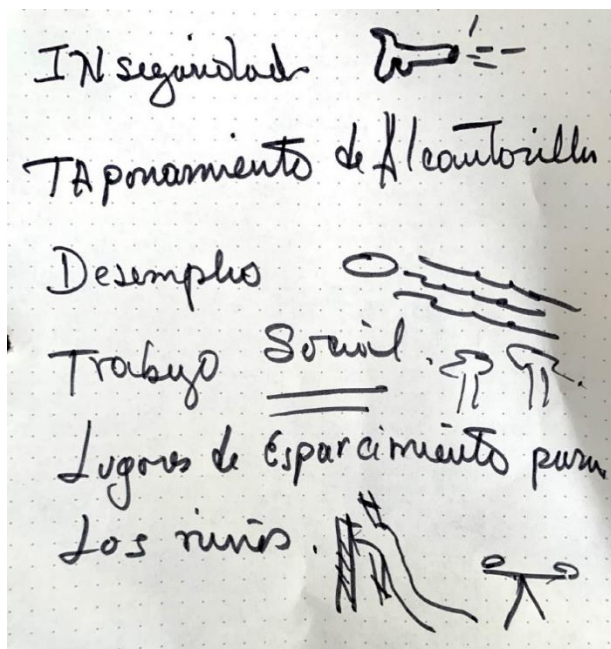
*“En el Camino de la Luz y la Chinita hay unos arbolitos, más abajo está la iglesia luego, el colegio con unos arbolitos y unas hierbitas está el caño con aguas negras y la basura. En la carrera 23 que es la principal está la alcantarilla, el campo y el puesto de salud de Rebolo. Después del caño está la zona franca.*

*Encontramos el alcantarillado, la basura que están en el caño de la ahuyama, está el campo de futbol que se llena de agua cuando llueve, vemos en la zona que el alumbrado de electricidad falla. Problemas ni diferencias entre los vecinos no tenemos, pero sí hay robos delincuencia todos los días, hay muchos venezolanos que han venido y hay problemas con los migrantes, hay drogadicción”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

## Grupo 2

Con respecto al grupo dos, los principales hallazgos fueron:

*Figura 9*  
*Convenciones del mapa de problemáticas de la comunidad Grupo 2*



Fuente: elaboración por parte de la comunidad.

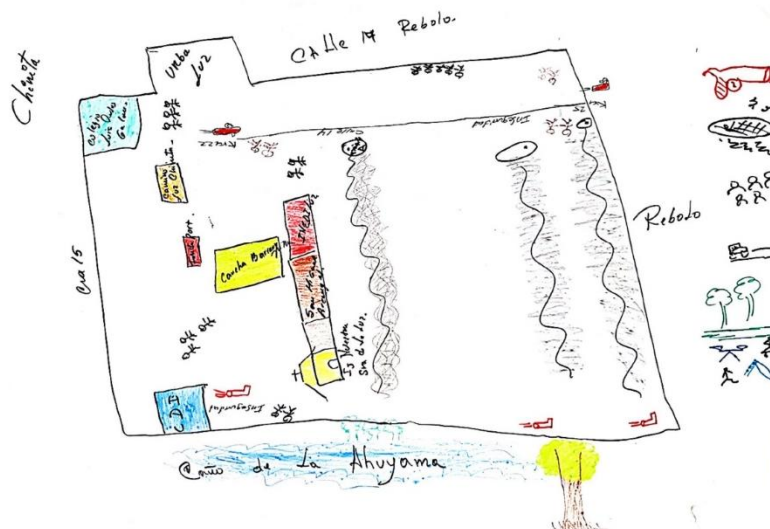
Ahora bien, luego de la discusión e identificación de las problemáticas el grupo 2 desarrolló las convenciones del mapa de problemáticas relacionando la existencia de la inseguridad, deficiencias en los servicios públicos, así misma falta de trabajo social y falta de lugares de esparcimiento, de la siguiente forma:

Convenciones:

1. Inseguridad – Convención: arma de fuego
2. Taponamiento de alcantarillado – Convención: tapa de alcantarilla y agua
3. Trabajo Social – Convención: árboles
4. Lugares de esparcimiento para los niños – Convención: parque

Figura 10

Mapa problemáticas sociales de la comunidad barrio La Luz Grupo 2



Fuente: elaboración por parte de la comunidad.

Los miembros del grupo 2 y en correlación con el grupo 1 identifican problemáticas relacionadas con las necesidades básicas, pero así mismo, con la falta de intervención de estamentos gubernamentales. Así mismo, problemáticas orientadas a puntos de venta de drogas, inseguridad y falta de espacios de esparcimiento para niños. Están todos en acuerdo en que se relacionan específicamente con falta de recursos económicos que llevan al deterioro de los espacios públicos y el bajo acceso a derechos como los de educación, salud y esparcimiento. El líder de la comunidad quien tomó la vocería en esta socialización apuntó los siguientes comentarios:

*“El barrio la Luz comienza en la carrera 15 y termina en la carrera 25 tiene como frontera en la carrera 15 el barrio la Chinita, en la carrera 25 con calle 17 tenemos a Rebolo y las Nieves y en la calle 5 está el caño de la Ahuyama. Nos falta bastante desarrollo social en nuestro barrio como son las vías, no tenemos lugares de esparcimientos para los niños ni para los adultos, por eso aquí donde se escribe las falencias que tenemos pusimos los parques, las vías, el desempleo que es mayor aquí en el barrio, el taponamiento de aguas negras, pero contamos con suerte que a Triple A se*



*le manda un comunicado hoy y mañana la empresa nos destapona las alcantarillas. Lastimosamente tenemos una inseguridad bastante grande ahora con el taponamiento que de la vía 17 los atracos están sucediendo ahora en la calle 14 que van desde la carrera 23 hasta el puente de Rebolo y después de ahí la situación empeora ojalá esto tenga trascendencia y nos puedan ayudar”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

### *5.2.2. Incidencia del voluntariado*

Los miembros de la comunidad que participaron en el grupo focal determinaron en medio de la discusión que el voluntariado es una fuerza de ayuda en cuanto a las problemáticas que la comunidad posee. Se identifican con la idea de que el voluntariado promueve un apoyo desde la perspectiva de mediación con las entidades gubernamentales para que pongan su mirada sobre la comunidad. Así mismo, definen la idea de que el voluntariado promueve la generación de empleo argumentando que muchas veces hay personas que deben recibir lo que sea en términos laborales. Finalmente, llama la atención el hecho de que consideran que los estudiantes voluntarios tienen más posibilidades debido a sus estudios y desde esas posibilidades aportan al desarrollo de la comunidad. En esa misma línea, abordan que el voluntariado trae educación señalando que esta es una ayuda debido a que los jóvenes no tienen oportunidades laborales una vez acaban el colegio, e incluso algunos no logran el ingreso al SENA. La participante 8 y 4 respectivamente aportan luces sobre esto que se acaba de enunciar:

*P8: “Los voluntarios tienen más posibilidades porque algunos estudian medicina, otra psicología y aportan de cualquier manera a la comunidad que gracias a Dios se fijaron en el barrio la luz nos pueden seguirá ayudando”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

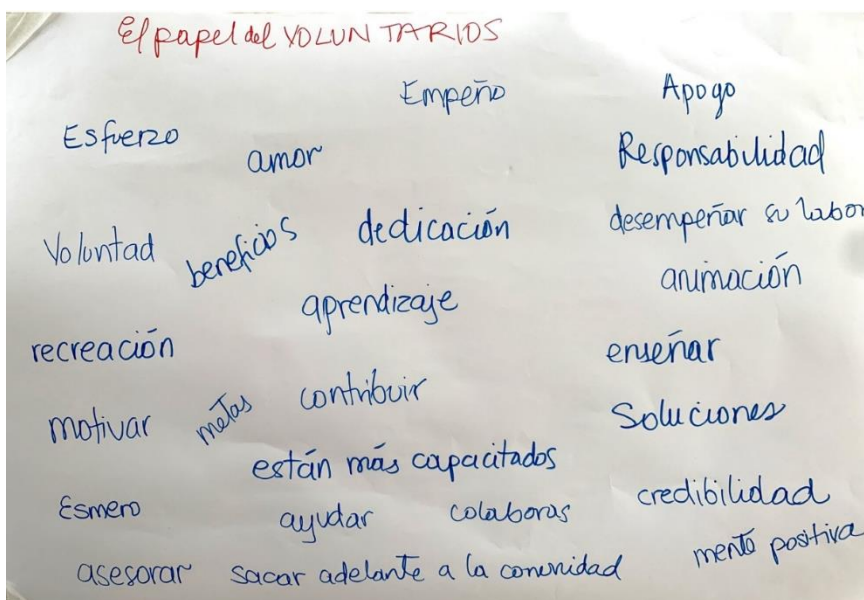
*P4: “Sí claro, porque es una forma que llegue un poco más de educación, ya que los jóvenes una vez que terminan los colegios se ponen es a trabajar enseguida porque*

no tienen la posibilidad de entrar a una universidad. Menos al SENA muchos de nuestros hijos se inscriben y nunca logran pasar”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

### 5.2.3. El papel comunicativo del voluntario y la comunidad

La comunidad usó la misma valoración de nube de palabras ya no en una plataforma digital sino en un mural, en ese sentido, a la pregunta de cuál es el papel del voluntario indicaron:

Figura 11  
Mural de palabras sobre el papel de los voluntarios



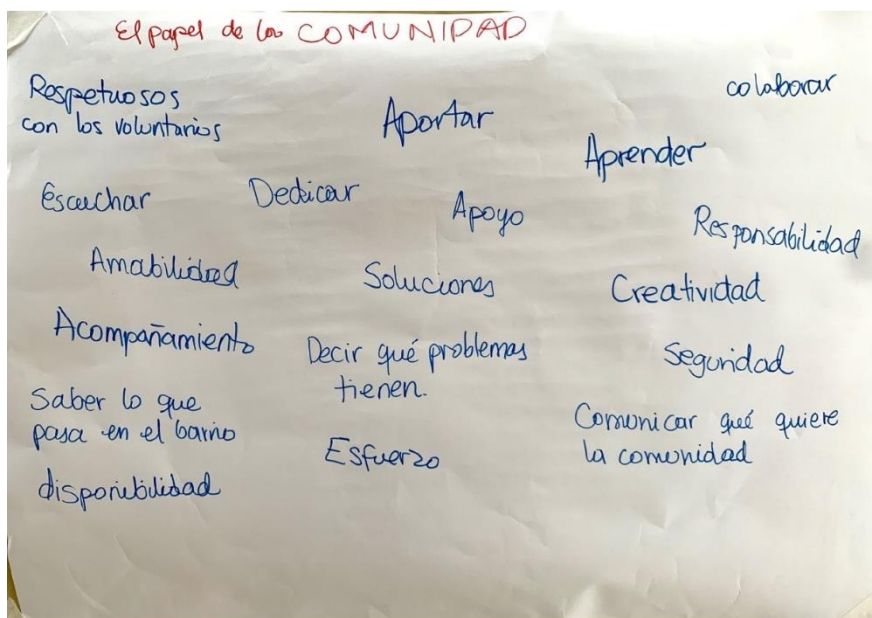
Fuente: elaboración por parte de la comunidad.

Las palabras que se resaltaron durante la discusión fueron: esfuerzo, voluntad, empeño, responsabilidad, sacar adelante a la comunidad, soluciones, beneficios, desempeñar su labor, entre otras. Así mismo, la comunidad percibe a los voluntarios como capacitados para realizar la labor del voluntariado en dos vías: la primera porque son universitarios que están actualizando el conocimiento y en segunda medida porque poseen un conocimiento nuevo que aporta al desarrollo de la comunidad. Así las cosas, para la comunidad el voluntario a través de la

estructura del voluntariado ofrece soluciones, escucha a la comunidad, aportan se dedican y acompañan; esto último en relación con lo mencionado por los estudiantes.

Ahora bien, con respecto al papel de la comunidad el mural de palabras arrojó:

Figura 12 Mural de palabras sobre el papel de la comunidad



Fuente: elaboración por parte de la comunidad.

Parte de la discusión con referencia al papel de la comunidad surge a partir de la identificación de ellos como actores mismos del voluntariado. La comunidad se sabe partícipe del mismo, indican que son quienes saben lo que sucede en el barrio, adicionalmente, quienes comunican lo que la comunidad quiere. Por otro lado, dicen aportar a las propuestas de cambio y soluciones, desde una visión de amabilidad y de escucha. Algo fundamental, tiene que ver con la responsabilidad de los miembros de la comunidad ante el voluntariado, aducen que deben aprovechar muy bien las enseñanzas de los estudiantes porque esto es algo que no se da todas las veces. Muy en relación con la perspectiva de aprendizaje/servicio, la comunidad aduce estar dispuesta a aprender y a colaborar con las proposiciones del voluntariado. Finalmente, una de las anotaciones más mencionadas radica en que la comunidad le brinda seguridad al

voluntariado, muchas veces se vieron situaciones como cruce de disparos, atracos, así mismo, amenazas de grupos armados; sin embargo, el voluntariado siguió activo y sin ninguna complicación, puesto que la comunidad los cuida. Los participantes 1 y 3 abordaron algunas ideas con relación a esta discusión:

*P1: “Brindar seguridad porque de alguna forma la comunidad protege al voluntariado en su zona, exponer los problemas que tiene la comunidad al voluntariado que sepan lo que ellos viven diariamente”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

*P3: “El tiempo, la disposición y la dedicación que la comunidad le pone al voluntariado con la intención de tener beneficios, que la comunidad esté disponible ayudarle al voluntariado”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

En este punto cabe mencionar que algo curioso durante la sesión del grupo focal de la comunidad se evidenció en el hecho de que las mamás fueron un poco tímidas para compartir lo que pensaban. De hecho, en gran parte de la discusión el líder social mantuvo la palabra cuando evidenciaba que las madres no comentaron las preguntas.

#### *5.2.4. El cambio frente a las problemáticas sociales*

La comunidad aborda esta idea desde tres perspectivas que son fundamentales para comprender lo que entienden por cambio y cómo lo evidencian, o al menos cómo lo esperan. En primera medida, posicionan que gran parte de los cambios no suceden si no están amarrados a la intervención gubernamental, es decir, desde la vía política. Aduciendo en este caso que, el voluntariado solo no puede con toda la carga de la problemática de la comunidad y que el verdadero responsable es el gobierno local. La participante 7 enunció:

*“Para que haya cambios tiene que la administración meter la mano, porque el voluntariado solo no puede, ellos con lo poquito que recogen nos ayudan, pero aquí la*

*verdadera responsabilidad es del gobierno*". (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Por otro lado, asumen como fundamental el acompañamiento del voluntariado, es decir, reconocen que la presencia del Minuto de Dios como organización a través de la universidad es una oportunidad para que el cambio ocurra. De hecho, indican que les brinda seriedad frente a las actividades debido a que en muchas ocasiones otras entidades o fundaciones llegan al barrio hacen algunas actividades, toman la foto y luego no vuelven a saber de ellos. Por lo que evidencian una esperanza concreta en la labor que hace el voluntariado en la gestión del cambio. La participante 2 abordó esto de la siguiente forma:

*“El Minuto de Dios nos ha ayudado muchísimo, si nos siguen acompañando y no nos abandonan yo creo que podremos lograr entre todos ese tan anhelado cambio, muchas veces vienen aquí de otras fundaciones y nos dejan el avispero alborotado, motivan a las personas, pero todo queda en eventos y no pasa nada después”.*

(Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Finalmente, la tercera fuente de cambio la inclinan hacia la voluntad de la comunidad para conseguirlo. Aunque reconocen la labor del voluntariado, también saben indicar que el voluntariado no tiene toda la responsabilidad en sí misma, sino que depende de la comunidad en su deseo de cambiar. Solo si esto ocurre de verdad se podrían visualizar los cambios que el voluntariado quiere proponer. Frente a esta anotación la participante 5 indicó:

*“Yo creo que, si nosotros como habitantes de este barrio no queremos cambiar, si no aportamos educación a nuestros hijos o combatimos la droga, porque mire aquí hay mucha venta de droga es impresionante. Entonces, si nosotros queremos cambiar no va a venir nadie a cambiarnos, sí el voluntariado hace actividades, pero eso depende es de que la gente tenga la voluntad, a veces mandan los niños a que se los tengan ahí*

*para las mamás quedarse haciendo nada, eso no es cambio por ningún lado”.*

(Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

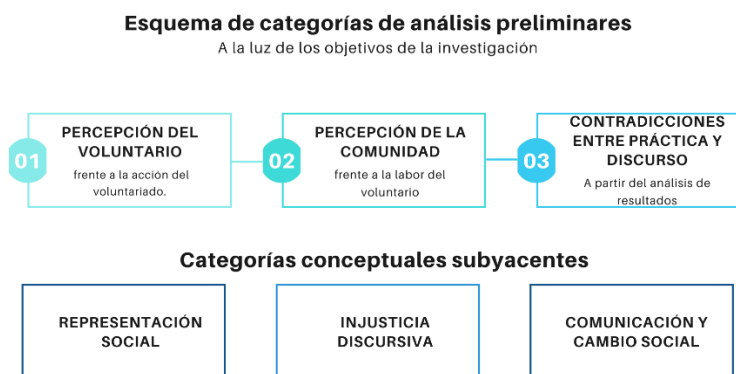
Así las cosas, recapitulando los hallazgos de la percepción de la comunidad frente a la acción voluntaria, se evidencia que la comunidad reconoce unas problemáticas concretas orientadas a la necesidad, necesidad de recursos básicos, económicos, públicos, entre otros. Así mismo, orientados a la inseguridad y la falta de oportunidades. Mientras que, por ejemplo, consideran que el voluntariado tiene una incidencia importante en la consecución de la solución frente a esas problemáticas. Por otro lado, la comunidad se posiciona como colaboradora frente a las actividades y acciones de cambio, considerando que los estudiantes tienen un privilegio y están capacitados gracias a su formación académica. Esto último garantiza la confiabilidad en la organización del Minuto de Dios y su carácter netamente social. Finalmente, indican que el cambio tiene varios responsables entre los que se destaca la institucionalidad del Estado, el acompañamiento del voluntariado de UNIMINUTO y la voluntad de la comunidad para lograr los cambios requeridos.

## 6. Capítulo VI Análisis de resultados

Los principales hallazgos presentados en el capítulo anterior serán analizados en este capítulo como operativización de la fase 3 de la metodología de esta investigación. Persigue específicamente analizar los resultados de modo que sea posible: identificar las rs que tienen los estudiantes sobre la acción voluntaria; describir la percepción de la comunidad respecto del voluntariado y fundamentar por qué dichas representaciones sociales en relación con la percepción de la comunidad puede derivar en injusticias discursivas.

Para lograr este propósito se hace necesario recurrir a la técnica de análisis de información denominada categorización y codificación. Ahora bien, tal como se ha enunciado en el Anexo 6 Articulación del campo epistemológico y metodológico, se hizo necesario identificar unas categorías preliminares que dispusieran luego las preguntas para la realización de los grupos focales.

Figura 13  
Esquema de categorías preliminares



Fuente: Elaboración propia a la luz de la articulación del campo epistemológico y metodológico

Así las cosas, se requiere analizar los resultados con referencia a cada una de estas categorías de análisis preliminares que resulten en códigos que posibiliten la constitución de categorías emergentes de la investigación. Estas categorías emergentes constitutivas de la interpretación del investigador a la luz de este paradigma hermenéutico-interpretativo. Para lograrlo se utiliza la técnica de análisis de información codificación. En primera instancia, se realiza la matriz de análisis para inicialmente revisar las dos primeras categorías preliminares, puesto que la tercera surge a partir de la identificación de estas<sup>30</sup>.

*Tabla 2 Matriz de categorización sobre la percepción del voluntario y de la comunidad sobre el voluntariado*

---

<sup>30</sup> Este análisis es fundamental para la comprensión y el surgimiento de las representaciones sociales y posteriormente como configuración de las injusticias discursivas. En ese sentido, no se plantean como anexos, sino como medio fundamental de comprensión al interior del texto.



| Objetivo general   | Analizar las representaciones sociales que tienen los voluntarios universitarios de UNIMINUTO frente a la acción voluntaria en comunidades vulnerables (Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico) así como su derivación a algún tipo de injusticia discursiva adversa a la comunidad. |                                |  |   |  |
|--|---|--------------------------------|--|---|--|
| Objetivo específico 1  | Identificar las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria que realizan en el Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico.  |                                |  |   |  |
| Categoría preliminar   | Subcategorías   | Pregunta                       | Respuestas   | Palabras clave                            | Subcategorías emergentes                       |
| Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado. | Percepción del voluntariado   | ¿Cómo percibe el voluntariado? | <p>“P2: El padre Rafael García decía que el que no nace para servir no sirve para vivir y el hecho de recordar esas actividades, esos momentos que fuimos al voluntariado pues ahora mismo a mí me llenan de nostalgia [...] fueron básicamente una semillita que dejamos en ellos y bueno eso trae muy buenos recuerdos y el deseo de volver otra vez”.</p>   | Servicio<br>Huella                        | Sentido de servicio y trascendencia            |
|  |   |                                | <p>“P5: La luz fue un proceso de doble vía, yo pienso que tanto ellos nos dieron mucho a nosotros como que nosotros también recibimos muchas cosas... la responsabilidad se veía a través que ellas también participaban y las personas que permitían que eso sucediera, de alguna manera había personas que no tenían la responsabilidad porque pues uno como papá también podía enviarlos y listo... es decir que el papá estaba tranquilo de que hacían algo positivo”.</p> | Proceso<br>Doble vía<br>Participación     | El voluntariado como proceso de participación  |
|  |   |                                | <p>P7: “En esta comunidad las personas aparentemente de todas las edades no tienen mucha conciencia de la responsabilidad que tienen tanto cómo individuos como personas pertenecientes a una comunidad [...] los padres no tienen muy claro que acciones deben tener con</p>  | Falta de conciencia<br>Falta de educación | La comunidad adolece de conciencia y educación |

|  |                               |   |  |  |  |
|--|-------------------------------|---|--|--|--|
| Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado. | Problemáticas de la comunidad | ¿Cuáles considera es la principal problemática de la comunidad?   | sus hijos para llevarlos a un determinado punto y los niños tampoco tienen claro cómo surgir, los jóvenes tampoco tienen claro por ejemplo temáticas como; el embarazo adolescente, temas de drogas, temas de pandilla, temas de delincuencia, es decir hace falta conciencia. Pero esa conciencia se genera a partir de la educación, entonces pienso que las palabras conciencia y educación van de la mano... Mejor dicho muchos de los problemas de esa comunidad se podrían resolver a través de conciencia y educación”. |  |  |
|  |                               | “P3: Yo recuerdo muy bien cuando llegamos al barrio pues algunas personas se nos acercaron preguntando cómo que nos van a dar o que ayudas les íbamos a entregar, entonces también siento que este sector por medio de la cultura en que vienen siempre está esperando algo esto también va de la mano de la educación, enseñarles que no todo es dárselos”.          | Cultura de recepción   | La cultura de la comunidad siempre está esperando recibir algo (material). |  |
|  |                               | P5: “No hay más oportunidades porque la universidad es para gente con dinero, entonces esto también es un tema cultural [...] no hay ese proyecto ni la intención de avanzar porque definitivamente no está dentro de los planes que eso pueda pasar. Si bien es cierto que la educación no te garantiza que las personas no tengan mejor calidad de vida, porque hay | Pocos recursos para educarse<br>Poca intención de educarse   | La comunidad no tiene recursos ni intención de educarse.                   |  |

|  |                               |   |   |  |  |  |
|--|-------------------------------|---|---|--|--|--|
| Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado. | Problemáticas de la comunidad |   | gente educada y actúa de una forma no coherente a ello; pero de alguna forma si permitirá que se gestione o se den otros resultados a nivel social de lo que se presenta actualmente en la comunidad de la Luz”.  |  |  |  |
|  |                               |   | P6: “La educación abarca todo este tipo de problemáticas y creo que no pudo haber una palabra más idónea para representar la problemática actual de la población de la Luz”.  | Falta de educación   | La comunidad no está educada.          |  |
|  |                               |   | P7: “También considero que a las personas de esta comunidad les hace falta esa autoestima [...] es un tema de autoestima un tema que se mete con las aspiraciones personales, de proyecciones, con los sueños, con las metas de cada uno, es una comunidad donde las personas viven del día a día de sobrevivir y como viven así ya están acostumbrados sin más”. | Baja autoestima  | La comunidad tiene una baja autoestima |  |
|  |                               | ¿Cuál es la incidencia del voluntariado frente a las problemáticas? |   | P3: “Casi siempre eran valores y dejábamos esa semillita en ellos de motivación que llegaban a sus hogares y lo compartían con su familia entonces de esa forma cómo veníamos trabajando fue de mucha ayuda para ellos”. | Enfoque familiar                       | El voluntariado se enfoca en la familia  |
|  |                               |   |   | P5: “El voluntariado sirvió como ese refrescar, ese recordar cosas y tener esos espacios en que tanto como padres e hijos podían participar”.  | Participación                          | El voluntariado permite la participación |
|  |                               |   |   | P1: La universidad ayudó mucho a trabajar en familia porque cuando tu involucras padres e hijos se   |  |  |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
| Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado. | El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad |  | fortalecen los lazos familiares y ahí hay algo muy bueno e importante porque puede haber un cambio de cultura o agregarle valores a la cultura que ya ellos tienen y de pronto darse cuenta de que deben hacer tal cosa por el bienestar de la familia”.   | Cambio cultural  | El voluntariado genera cambios culturales   |
|  |  | ¿Cuál es el papel del voluntario en el voluntariado?   | Nube de palabras: “Motivar, cambiar, apoyar, guiar, enseñar, emprender, transformar”.  | Transformar<br>Cambiar<br>Enseñar  | El voluntario es quien ejerce la transformación y la enseñanza                              |
|  |  | ¿El lenguaje utilizado por los voluntarios durante las actividades es entendible                     | P7: “Yo pienso que el lenguaje que utilizamos durante las actividades fue totalmente entendible tanto para los niños más pequeños de 2, 3 o 4 años como para los padres de familia [...] lo tratábamos de adaptar a sus capacidades y habilidades lingüísticas por ejemplo utilizando palabras simples no palabras rebuscadas sino propias del nivel comunicativo de ellos y que se puedan comprender... y a medida de que los niños tengan más capacidad de comprensión de lenguaje se les iban dando ya instrucciones más complejas ya utilizando palabras que incluso ellos podrían desconocer pero allá se le enseñaba, palabras que tenían que ver con reutilizar, reciclaje, medio ambiente, ecología y ese tipo de temáticas que tal vez no están acostumbrados a escuchar en su cotidianidad”. | Lenguaje entendible<br>Adaptación del lenguaje<br>Capacidades y habilidades lingüísticas | El lenguaje de los voluntarios fue adaptado a las capacidades lingüísticas de la comunidad. |
|  |  | P1: “Muchas veces también es importante el lenguaje corporal, no solamente el lenguaje verbal porque | Lenguaje corporal  | Los voluntarios no enfatizaron en el lenguaje corporal                                   |   |

|  |  |  |  |                              |  |
|--|--|--|--|------------------------------|--|
| Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado. | El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad |  | muchas veces podemos estar diciendo algunas cosas, pero con el cuerpo expresamos otras, pienso que sí pudo haber hecho falta un poco más en esa parte del lenguaje corporal”.  |                              |  |
|  |  | ¿Cuál es el papel de la comunidad en el voluntariado?  | Nube de palabras: “Valorar, aprender, sostener, recibir, replicar, empoderarse, cambio social”.  | Aprendizaje<br>Recepción     | La comunidad es quien recibe la transformación y aprende.                            |
|  |  | ¿La comunidad puede expresar sus sentimientos, deseos o desacuerdos? ¿Considera que estos son tomados en cuenta? ¿Por qué? | P1: “Yo creo que la comunidad sí tenían en cuenta las actividades que se realizaban en el colegio porque cuando se le dejaban alguna tarea ellos a la semana siguiente o a los 15 días siguientes ellos se acordaban y llegaban con el compromiso realizado”.  | Recepción<br>Correspondencia | La comunidad participaba en la medida en que era correspondiente con las actividades |
|  |  |  | O1: “Como estudiantes en el rol de voluntario perciben su ejercicio como activo y la comunidad como un organismo en necesidad que de forma pasiva recibe”.   | Relación activa/pasivo       | El voluntario se percibe activo y a la comunidad pasiva o receptora.                 |
|  | El cambio frente a las problemáticas sociales.         | ¿Cuál sería la solución a las problemáticas sociales?  | O1: “El ejercicio de transformación se encuentra tácito en el quehacer del voluntario, pero en su discurso no se evidencia directamente”.  | Discurso<br>Transformación   | El discurso del voluntario no evidencia tácitamente la transformación                |
|  |  | ¿Por qué estas palabras definen la solución a las problemáticas de la comunidad?   | P7: “Acompañamiento pienso que se coloca ahí porque de una u otra forma considero que tienen una cultura aislada, son unas personas que necesitan vincularse con otra forma de ver la vida, con otras formas de entenderla con otras formas de hacer sociedad y necesitan de este tipo de espacios, también de acompañamiento de otras | Acompañamiento               | El cambio se deviene del acompañamiento que hace el voluntariado                     |

|  |   |  |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado. | El cambio frente a las problemáticas sociales | ¿Por qué estas palabras definen la solución a las problemáticas de la comunidad? | <p>personas que puedan llevar nuevas ideas y otras formas de hacer las cosas. También veo que colocan la palabra inspiración y me parece excelente porque pienso que la comunidad necesita de esa inspiración más allá del día a día”.</p>  |  |   |
|  |   |  | <p>P3: “A la comunidad hay que motivarla mucho como veníamos haciéndolo hacer un cambio de chip por decirlo así porque nos dimos cuenta de que siempre están enfocados en el día a día y que busquen mejores opciones de vida no sigan en la misma línea en la han venido, que se abran a un nuevo panorama para ellos”.</p>  | Cambio de mentalidad                           | El cambio ocurre si la comunidad cambia su mentalidad a raíz del voluntariado                     |
|  |   |  | <p>O1: “Por otra parte, el concepto de modelo de desarrollo sostenible, expuesto por uno de los voluntarios y apoyado por el resto, da cuenta de una intensión transformado intrínsecamente en el ejercicio del voluntariado, lo que se percibe al escuchar ejemplos donde la transformación era la constante. Cuando se expresa que la comunidad necesita un modelo diferente para mejorar su calidad de vida están provocando una modificación de su modelo actual para adaptarlo con las nuevas aportaciones, agregarle desarrollo sostenible aporta la dinámica de una modelo flexible que permite transformarse e impactar en el tejido social”.</p> | Desarrollo sostenible<br>Modificación cultural | El voluntario comprende la transformación como una modificación del modelo actual de la comunidad |

| <b>Objetivo específico 2</b>                                    | Describir la percepción de la comunidad frente a la labor realizada por los voluntarios universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. |  |  |                       |   |
|---|--|--|--|-----------------------|---|
| <b>Categoría preliminar</b>                                     | <b>Subcategorías</b>   | <b>Pregunta</b>  | <b>Respuestas</b>  | <b>Palabras clave</b> | <b>Subcategorías emergentes</b>   |
| Percepción de la comunidad frente a la acción del voluntariado. | Problemáticas de la comunidad  | ¿Cuáles son las principales problemáticas de la comunidad? | <p>Grupo 1: Encontramos el alcantarillado, la basura que están en el caño de la ahuyama, está el campo de futbol que se llena de agua cuando llueve, vemos en la zona que el alumbrado de electricidad falla. Problemas ni diferencias entre los vecinos no tenemos, pero sí hay robos delincuencia todos los días, hay muchos venezolanos que han venido y hay problemas con los migrantes, hay drogadicción.</p>   | Necesidades básicas   | Las problemáticas que reconoce la comunidad refieren a necesidades básicas y seguridad. |
|   |  |  | <p>Grupo 2: “Nos falta bastante desarrollo social en nuestro barrio como son las vías, no tenemos lugares de esparcimientos para los niños ni para los adultos, por eso aquí donde se escribe las falencias que tenemos pusimos los parques, las vías, el desempleo que es mayor aquí en el barrio, el taponamiento de aguas negras, pero contamos con suerte que a Triple A se le manda un comunicado hoy y mañana la empresa nos destapona las alcantarillas. Lastimosamente tenemos una inseguridad bastante grande ahora con el taponamiento que de la vía 17 los atracos están sucediendo ahora en la calle 14 que van desde la carrera 23 hasta el puente de Rebolo y después de ahí la situación empeora ojalá esto tenga trascendencia y nos puedan ayudar”.</p> |                       |   |

|   |  |  |   |   |   |
|---|--|--|---|---|---|
| Percepción de la comunidad frente a la acción del voluntariado. |  | ¿De qué forma ayuda el voluntariado a solucionar dichas problemáticas? | P8: “Los voluntarios tienen más posibilidades porque algunos estudian medicina, otra psicología y aportan de cualquier manera a la comunidad que gracias a Dios se fijaron en el barrio la luz nos pueden seguirá ayudando”.  | Posibilidades   | Los voluntarios contribuyen a las soluciones por sus estudios académicos. |
|   |  |  | P4: “Sí claro, porque es una forma que llegue un poco más de educación, ya que los jóvenes una vez que terminan los colegios se ponen es a trabajar enseguida porque no tienen la posibilidad de entrar a una universidad. Menos al SENA muchos de nuestros hijos se inscriben y nunca logran pasar”. | Educación   | El voluntariado lleva educación a la comunidad.                           |
|   | El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad | ¿Cuál es el papel del voluntario?                                      | Mural de palabras: “esfuerzo, voluntad, empeño, responsabilidad, sacar adelante a la comunidad, soluciones, beneficios, desempeñar su labor”.   | Soluciones Beneficios   | El voluntario es quien saca adelante la comunidad brindando soluciones.   |
|   |  |  | ¿Cuál es el papel de la comunidad?  | Mural de palabras: “saber lo que pasa en el barrio, comunicar lo que la comunidad quiere, decir qué problemas tienen, soluciones, escuchar, aprender. | Comunicar problemas Aprender  |
|   | El cambio frente a las problemáticas                   | ¿De qué depende que ocurra el cambio?                                  | P7: “Para que haya cambios tiene que la administración meter la mano, porque el voluntariado solo no puede, ellos con lo poquito que recogen nos ayudan, pero aquí la verdadera responsabilidad es del gobierno”.   | Administración Responsabilidad Gobierno   | El cambio depende de la intervención gubernamental                        |
|   |  |  | P2: “El Minuto de Dios nos ha ayudado muchísimo, si nos siguen acompañando y no nos abandonan yo creo que podremos lograr entre   | Acompañamiento  | El cambio depende del acompañamiento del voluntariado                     |



|   |                                      |                                       |  |                    |  |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------|--|
|   |                                      |                                       | <p>todos ese tan anhelado cambio, muchas veces vienen aquí de otras fundaciones y nos dejan el avispero alborotado, motivan a las personas, pero todo queda en eventos y no pasa nada después”.</p>  |                    |  |
| Percepción de la comunidad frente a la acción del voluntariado. | El cambio frente a las problemáticas | ¿De qué depende que ocurra el cambio? | <p>P5: “Yo creo que, si nosotros como habitantes de este barrio no queremos cambiar, si no aportamos educación a nuestros hijos o combatimos la droga, porque mire aquí hay mucha venta de droga es impresionante. Entonces, si nosotros queremos cambiar no va a venir nadie a cambiarnos, si el voluntariado hace actividades, pero eso depende es de que la gente tenga la voluntad, a veces mandan los niños a que se los tengan ahí para las mamás quedarse haciendo nada, eso no es cambio por ningún lado”.</p> | Voluntad<br>Cambio | El cambio depende de la voluntad de cambio de la comunidad |

Elaboración propia

Posteriormente, se desarrolla la codificación axial para hallar coincidencias entre las respuestas de modo que pueda verificarse que efectivamente se tratan de puntos en común en todas las instancias. Para lograrlo, se ubican todas las respuestas y se codifican las palabras claves con el fin de encontrar dichas coincidencias. Así mismo, se reducen las palabras clave repetidas para efectos de codificación.

*Tabla 3 Codificación axial respecto de las respuestas.*

| Codificación axial  |  |
|---|--|
| Categoría preliminar  | Percepción del voluntario sobre el voluntariado                                  |
| Respuestas  | Palabras clave -códigos  |
| P2: El padre Rafael García decía que el que no nace para servir no sirve para vivir y el hecho de recordar esas actividades, esos momentos que fuimos al voluntariado pues ahora mismo a mí me llenan de nostalgia [...] fueron básicamente una semillita que dejamos en ellos y bueno eso trae muy buenos recuerdos y el deseo de volver otra vez”.  | Servicio<br>Participación  |
| “P5: La luz fue un proceso de doble vía, yo pienso que tanto ellos nos dieron mucho a nosotros como que nosotros también recibimos muchas cosas... la responsabilidad se veía a través que ellas también participaban y las personas que permitían que eso sucediera, de alguna manera había personas que no tenían la responsabilidad porque pues uno como papá también podía enviarlos y listo... es decir que el papá estaba tranquilo de que hacían algo positivo”.   | Falta de educación<br>Cultura de recepción<br>Enfoque familiar                   |
| P7: “En esta comunidad las personas aparentemente de todas las edades no tienen mucha conciencia de la responsabilidad que tienen tanto como individuos como personas pertenecientes a una comunidad [...] los padres no tienen muy claro que acciones deben tener con sus hijos para llevarlos a un determinado punto y los niños tampoco tienen claro cómo surgir, los jóvenes tampoco tienen claro por ejemplo temáticas cómo; el embarazo adolescente, temas de drogas, temas de pandilla, temas de delincuencia, es decir hace falta conciencia. Pero esa conciencia se genera a partir de la educación, entonces pienso que las palabras conciencia y educación van de la mano... Mejor dicho muchos de los problemas de esa comunidad se podrían resolver a través de conciencia y educación”. | Cambio cultural<br>Transformación<br>Educación<br>Comunicación<br>Acompañamiento |
| “P3: Yo recuerdo muy bien cuando llegamos al barrio pues algunas personas se nos acercaron preguntando cómo que nos van a dar o que ayudas les íbamos a entregar, entonces también siento que este sector por medio de la cultura en que vienen siempre está esperando algo esto también va de la mano de la educación, enseñarles que no todo es dárselos”.  | Cambio de mentalidad   |
| P5: “No hay más oportunidades porque la universidad es para gente con dinero, entonces esto también es un tema cultural [...] no hay ese proyecto ni la intención de avanzar porque definitivamente no está dentro de los planes que eso pueda pasar. Si bien es cierto que la educación no te garantiza que las personas no tengan mejor calidad de vida, porque hay gente educada y actúa de una forma no coherente a ello; pero de alguna forma si permitirá que se gestione o se den otros resultados a nivel social de lo que se presenta actualmente en la comunidad de la Luz”.  |  |
| P6: “La educación abarca todo este tipo de problemáticas y creo que no pudo haber una palabra más idónea para representar la problemática actual de la población de la Luz”.  |  |
| P7: “También considero que a las personas de esta comunidad les hace falta esa autoestima [...] es un tema de autoestima un tema que se mete con las aspiraciones personales, de proyecciones, con los sueños, con las metas de cada uno, es una comunidad donde las personas viven del día a día de sobrevivir y como viven así ya están acostumbrados sin más”.   |  |
| P3: “Casi siempre eran valores y dejábamos esa semillita en ellos de motivación que llegaban a sus hogares y lo compartían con su familia entonces de esa forma cómo veníamos trabajando fue de mucha ayuda para ellos”.  |  |
| P5: “El voluntariado sirvió como ese refrescar, ese recordar cosas y tener esos espacios en que tanto como padres e hijos podían participar”.   |  |

|   |  |
|---|--|
| <p>P1: La universidad ayudó mucho a trabajar en familia porque cuando tu involucras padres e hijos se fortalecen los lazos familiares y ahí hay algo muy bueno e importante porque puede haber un cambio de cultura o agregarle valores a la cultura que ya ellos tienen y de pronto darse cuenta de que deben hacer tal cosa por el bienestar de la familia”.</p>  |  |
| <p>Nube de palabras: “Motivar, cambiar, apovar, guiar, enseñar, emprender, transformar”.</p>  |  |
| <p>P7: “Yo pienso que el lenguaje que utilizamos durante las actividades fue totalmente entendible tanto para los niños más pequeños de 2, 3 o 4 años como para los padres de familia [...] lo tratábamos de adaptar a sus capacidades y habilidades lingüísticas por ejemplo utilizando palabras simples no palabras rebuscadas sino propias del nivel comunicativo de ellos y que se puedan comprender... y a medida de que los niños tengan más capacidad de comprensión de lenguaje se les iban dando ya instrucciones más complejas ya utilizando palabras que incluso ellos podrían desconocer pero allá se le enseñaba, palabras que tenían que ver con reutilizar, reciclaje, medio ambiente, ecología y ese tipo de temáticas que tal vez no están acostumbrados a escuchar en su cotidianidad”.</p> | <p>Servicio</p> <p>Participación</p> <p>Falta de educación</p> <p>Cultura de recepción</p> |
| <p>P1: “Muchas veces también es importante el lenguaje corporal, no solamente el lenguaje verbal porque muchas veces podemos estar diciendo algunas cosas, pero con el cuerpo expresamos otras, pienso que sí pudo haber hecho falta un poco más en esa parte del lenguaje corporal”.</p>   | <p>Enfoque familiar</p> <p>Cambio cultural</p>   |
| <p>Nube de palabras: “Valorar, aprender, sostener, recibir, replicar, empoderarse, cambio social”.</p>  | <p>Transformación</p>  |
| <p>P1: “Yo creo que la comunidad sí tenían en cuenta las actividades que se realizaban en el colegio porque cuando se le dejaban alguna tarea ellos a la semana siguiente o a los 15 días siguientes ellos se acordaban y llegaban con el compromiso realizado”.</p>  | <p>Educación</p> <p>Comunicación</p>   |
| <p>O1: “Como estudiantes en el rol de voluntario perciben su ejercicio como activo y la comunidad como un organismo en necesidad que de forma pasiva recibe”.</p>   | <p>Acompañamiento</p>  |
| <p>O1: “El ejercicio de transformación se encuentra tácito en el quehacer del voluntario, pero en su discurso no se evidencia directamente”.</p>  | <p>Cambio de mentalidad</p>  |
| <p>P7: “Acompañamiento pienso que se coloca ahí porque de una u otra forma considero que tienen una cultura aislada, son unas personas que necesitan vincularse con otra forma de ver la vida, con otras formas de entenderla con otras formas de hacer sociedad y necesitan de este tipo de espacios, también de acompañamiento de otras personas que puedan llevar nuevas ideas y otras formas de hacer las cosas.<br/>También veo que colocan la palabra inspiración y me parece excelente porque pienso que la comunidad necesita de esa inspiración más allá del día a día”.</p>   |  |
| <p>P3: “A la comunidad hay que motivarla mucho como veníamos haciéndolo hacer un cambio de chip por decirlo así porque nos dimos cuenta de que siempre están enfocados en el día a día y que busquen mejores opciones de vida no sigan en la misma línea en la han venido, que se abran a un nuevo panorama para ellos”.</p>  |  |
| <p>O1: “Por otra parte, el concepto de modelo de desarrollo sostenible, expuesto por uno de los voluntarios y apoyado por el resto, da cuenta de una intensión transformado intrínsecamente en el ejercicio del voluntariado, lo que se percibe al escuchar ejemplos donde la transformación era la constante. Cuando se expresa que la comunidad necesita un modelo diferente para mejorar su calidad de vida están provocando una modificación de su modelo actual para adaptarlo con las nuevas aportaciones, agregarle desarrollo sostenible aporta la dinámica de un modelo flexible que permite transformarse e impactar en el tejido social”.</p>  |  |
| <p><b>Categoría preliminar</b></p>  | <p><b>Percepción de la comunidad sobre el voluntariado</b></p>                             |
| <p><b>Respuestas</b></p>  | <p><b>Palabras clave -códigos</b></p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>Grupo 1: Encontramos el alcantarillado, la basura que están en el caño de la ahuyama, está el campo de futbol que se llena de agua cuando llueve, vemos en la zona que el alumbrado de electricidad falla. <b>Problemas ni diferencias entre los vecinos no tenemos, pero sí hay robos delincuencia todos los días, hay muchos venezolanos que han venido y hay problemas con los migrantes, hay drogadicción.</b></p>   |  |
| <p>Grupo 2: “Nos falta bastante desarrollo social en nuestro barrio como son las vías, no tenemos lugares de esparcimientos para los niños ni para los adultos, por eso aquí donde se escribe las falencias que tenemos pusimos los parques, las vías, el desempleo que es mayor aquí en el barrio, el taponamiento de aguas negras, pero contamos con suerte que a Triple A se le manda un comunicado hoy y mañana la empresa nos destapona las alcantarillas. Lastimosamente tenemos una inseguridad bastante grande ahora con el taponamiento que de la vía 17 los atracos están sucediendo ahora en la calle 14 que van desde la carrera 23 hasta el puente de Rebolo y después de ahí la situación empeora <b>ojalá esto tenga trascendencia y nos puedan ayudar</b>”.</p> | <p>Necesidades básicas</p> <p>Posibilidades</p> <p>Educación</p> <p>Soluciones</p> <p>Comunicación</p> |
| <p>P8: “Los voluntarios tienen más posibilidades porque algunos estudian medicina, otra psicología y aportan de cualquier manera a la comunidad que gracias a Dios se fijaron en el barrio la luz nos pueden seguir ayudando”.</p>  | <p>Aprender</p> <p>Cambio</p>  |
| <p>P4: “Sí claro, porque es una forma que llegue un poco más de educación, ya que los jóvenes una vez que terminan los colegios se ponen es a trabajar enseguida porque no tienen la posibilidad de entrar a una universidad. Menos al SENA muchos de nuestros hijos se inscriben y nunca logran pasar”.</p>  | <p>Acompañamiento</p>  |
| <p>Mural de palabras: “esfuerzo, voluntad, empeño, responsabilidad, <b>sacar adelanta a la comunidad, soluciones, beneficios, desempeñar su labor</b>”.</p>   |  |
| <p>Mural de palabras:<br/>“saber lo que pasa en el barrio, <b>comunicar lo que la comunidad quiere, decir qué problemas tienen, soluciones, escuchar, aprender.</b></p>   |  |
| <p>P7: “<b>Para que haya cambios tiene que la administración meter la mano, porque el voluntariado solo no puede, ellos con lo poquito que recogen nos ayudan, pero aquí la verdadera responsabilidad es del gobierno</b>”.</p>   |  |
| <p>P2: “El Minuto de Dios nos ha ayudado muchísimo, <b>si nos siguen acompañando y no nos abandonan yo creo que podremos lograr entre todos ese tan anhelado cambio</b>, muchas veces vienen aquí de otras fundaciones y nos dejan el avispero alborotado, motivan a las personas, pero todo queda en eventos y no pasa nada después”.</p>  |  |
| <p>P5: “<b>Yo creo que, si nosotros como habitantes de este barrio no queremos cambiar, si no aportamos educación a nuestros hijos o combatimos la droga, porque mire aquí hay mucha venta de droga es impresionante. Entonces, si nosotros queremos cambiar no va a venir nadie a cambiarnos, si el voluntariado hace actividades, pero eso depende es de que la gente tenga la voluntad, a veces mandan los niños a que se los tengan ahí para las mamás quedarse haciendo nada, eso no es cambio por ningún lado</b>”.</p>   |  |

Un paso a continuación, en el desarrollo de esta tercera fase de análisis de resultados tienen que ver con el surgimiento de categorías emergentes propias de la interpretación investigativa a la luz de las respuestas y subcategorías emergentes. Esto conlleva a que se logren identificar dos cuestiones fundamentales: categorías para analizar cuáles rs tienen los estudiantes sobre el voluntariado

y sus actores; así como también la percepción que tienen la comunidad sobre el voluntariado. Para lograr tal fin, se recurre a la codificación selectiva que vinculará las distintas subcategorías que emergieron de la categorización para definir unas categorías emergentes que servirán para la discusión de este análisis.

*Tabla 4 Codificación selectiva e identificación de categorías emergentes*

|   |  |
|---|--|
| <b>Objetivo específico 1</b>  | Identificar las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria que realizan en el Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico. |
| <b>Categoría preliminar</b>   | Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado.   |
| <b>Subcategorías emergentes</b>   | <b>Categorías emergentes</b>   |
| Sentido de servicio y trascendencia   | El voluntariado se define como un espacio de servicio y un proceso de participación  |
| El voluntariado como proceso de participación   |  |
| La comunidad adolece de conciencia y educación  | La principal problemática de la comunidad está asociada a la falta de educación y conciencia.  |
| La cultura de la comunidad siempre está esperando recibir algo (material).                        |  |
| La comunidad no tiene recursos ni intención de educarse.  |  |
| La comunidad no está educada.   |  |
| La comunidad tiene una baja autoestima  |  |
| El voluntariado se enfoca en la familia   | La acción de los voluntarios ejerce transformación y cambios culturales, enfocados principalmente hacia la familia.  |
| El voluntariado permite la participación  |  |
| El voluntariado genera cambios culturales   |  |
| El voluntario es quien ejerce la transformación y la enseñanza                                    |  |
| El lenguaje de los voluntarios fue adaptado a las capacidades lingüísticas de la comunidad.       | La comunicación durante el voluntariado se adaptó a la capacidad comprensiva de la comunidad.  |
| Los voluntarios no enfatizaron en el lenguaje corporal  |  |
| La comunidad es quien recibe la transformación y aprende.   | La comunidad tiene un rol receptivo en el voluntariado, recibe la transformación y aprende.  |
| La comunidad participaba en la medida en que era correspondiente con las actividades              |  |
| El voluntario se percibe activo y a la comunidad pasiva o receptora.                              | La transformación se evidenciaría a partir del acompañamiento del voluntariado, en la modificación del modelo actual de la comunidad y en el cambio de mentalidad de la comunidad. |
| El discurso del voluntario no evidencia tácitamente la transformación                             |  |
| El cambio se deviene del acompañamiento que hace el voluntariado                                  |  |
| El cambio ocurre si la comunidad cambia su mentalidad a raíz del voluntariado                     |  |
| El voluntario comprende la transformación como una modificación del modelo actual de la comunidad |  |
| <b>Objetivo específico 1</b>  | Describir la percepción de la comunidad frente a la labor realizada por los voluntarios universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO.                   |
| <b>Categoría preliminar</b>   | Percepción de la comunidad frente a la acción del voluntariado.  |
| <b>Subcategorías emergentes</b>   | <b>Categorías emergentes</b>   |
| Las problemáticas que reconoce la comunidad refieren a necesidades básicas y seguridad.           | La principal problemática de la comunidad tiene que ver con necesidades básicas y el voluntariado contribuye a esto desde su sentido universitario.                                |
| Los voluntarios contribuyen a las soluciones por sus estudios académicos.                         |  |
| El voluntariado lleva educación a la comunidad.   | El voluntariado brinda educación y soluciones a la comunidad.  |
| El voluntario es quien saca adelante la comunidad brindando soluciones.                           |  |
| El rol de la comunidad se relaciona con la comunicación de problemas y el aprendizaje             | El rol de la comunidad en el voluntariado es comunicar las problemáticas   |
| El cambio depende de la intervención gubernamental  | El cambio en la comunidad depende del acompañamiento gubernamental y del voluntariado; pero también de la voluntad de cambio de la comunidad.                                      |
| El cambio depende del acompañamiento del voluntariado   |  |

|  |                    |
|--|--------------------|
| El cambio depende de la voluntad de cambio de la comunidad | Elaboración propia |
|--|--------------------|

Ahora bien, para garantizar una comprensión global de las categorías emergentes, estas son ubicadas en una tabla comparativa que compara la percepción que tienen los estudiantes voluntarios y la comunidad sobre el voluntariado. Esto permitirá luego, que se puedan definir cuáles son esas rs y percepciones de la comunidad; adicionalmente, cómo de estas rs se fundamentan las injusticias discursivas.

*Tabla 5 Comparativo de categorías emergentes*

| <b>Comparativo de categorías emergentes – Percepción acerca del voluntariado</b>   |   |
|--|---|
| <b>Voluntarios</b>   | <b>Comunidad</b>  |
| El voluntariado se define como un espacio de servicio y un proceso de participación  | La principal problemática de la comunidad tiene que ver con necesidades básicas y el voluntariado contribuye a esto desde su sentido universitario. |
| La principal problemática de la comunidad está asociada a la falta de educación y conciencia.  |   |
| La acción de los voluntarios ejerce transformación y cambios culturales, enfocados principalmente hacia la familia.  | El voluntariado brinda educación y soluciones a la comunidad.   |
| La comunicación durante el voluntariado se adaptó a la capacidad comprensiva de la comunidad.  | El rol de la comunidad en el voluntariado es comunicar las problemáticas  |
| La comunidad tiene un rol receptivo en el voluntariado, recibe la transformación y aprende.  |   |
| La transformación se evidenciaría a partir del acompañamiento del voluntariado, en la modificación del modelo actual de la comunidad y en el cambio de mentalidad de la comunidad. | El cambio en la comunidad depende del acompañamiento gubernamental y del voluntariado; pero también de la voluntad de cambio de la comunidad.       |

Elaboración propia

Ahora bien, algunas consideraciones surgidas en el análisis de los datos tienen que ver en primer lugar con las diferenciaciones muy marcadas a la base de la percepción del voluntariado que tienen comunidad y voluntarios. Así mismo, algunas coincidencias que se enmarcan en la comprensión de la labor y el rol que cumple cada actor en la comunidad. A saber:

Las diferenciaciones están enmarcadas por ejemplo desde la identificación de las problemáticas, mientras que la comunidad está hablando de que la falta de cubrimiento de las necesidades básicas son su principal problema, los voluntarios aducen que estos últimos están atados a la falta de educación y conciencia. Las dos visiones responden a problemas estructurales: uno social y el otro educativo. Por otro lado, los estudiantes se posicionan desde un lugar de enunciación de poder, es decir, al saber o poseer un conocimiento están ubicados en una posición de autoridad. Posición que los habilita para ser ellos mismos considerados actores activos de la transformación; mientras que posicionan a la comunidad como receptora en un papel pasivo, reduciendo la participación solo a la correspondencia u obediencia de las actividades.

Otra de las diferencias marcadas se establece al mencionar que el voluntariado tuvo que adaptar su práctica comunicativa a la capacidad de comprensión de la comunidad; mientras que la comunidad asume un rol más protagónico percibiéndose como aquella que comunica esas problemáticas que el voluntariado quiere ayudar a resolver. Esto servirá para la discusión, más adelante. Finalmente, una de las coincidencias fundamentales tiene que ver con la percepción respecto de cómo ocurre el cambio enfocándose a determinar que este ocurre en la medida en que la comunidad es acompañada (sea por el gobierno local o por el voluntariado) y tiene deseo de transformarse.

## 7. Capítulo VII Discusión

Una vez identificadas las categorías emergentes bajo la percepción del voluntariado de la comunidad y de los voluntarios, se procede en este apartado a discutir y analizar dichos resultados. De modo que, sea factible cumplir con los objetivos de esta investigación: identificar representaciones sociales de estudiantes sobre el voluntariado y sus actores; describir la percepción de la comunidad sobre el voluntariado (en relación con dichas rs) y finalmente, una fundamentación de cómo dichas rs configuran lo que se comprende como injusticias discursivas.

Si bien, se han arrojado estas categorías emergentes, ellas serán operativas en relación con los planteamientos teóricos de la investigación. Es decir, serán analizadas desde la propuesta teórica de la investigación. De este modo, existe una coherencia entre el problema planteado, los objetivos, pero fundamentalmente, con los postulados teóricos. Así mismo, una evidencia de esto se halla en la articulación del campo epistemológico y metodológico. Así las cosas, la discusión girará en torno de los tres postulados teóricos y su evidencia en los resultados: 1. Representaciones sociales de estudiantes y percepción de la comunidad sobre el voluntariado; 2. Injusticias Discursivas surgidas desde las RS y 3. La incomunicación presente en el voluntariado La Luz, de Barranquilla, lectura desde la Ccs.

### 7.1. Representaciones sociales de estudiantes y percepción de la comunidad sobre el voluntariado.

En primer lugar, es necesario responder a la pregunta de ¿cómo surgen las representaciones sociales? A partir del análisis teórico se ha dicho que estas están configuradas por una relación de poder basada en la dupla saber/poder; así mismo, de la contradicción entre el discurso y la práctica social; arrojando así lo que sería una rs (entendida como prejuicio, preconcepto) como elemento traductor. Una fórmula que se propone para la comprensión sería:

Relación saber/poder + contradicción entre el discurso y la práctica social = Representaciones sociales (prejuicio, preconcepto como imágenes sociales).



En ese sentido, para poder establecer la rs de los estudiantes sobre el voluntariado se requiere identificar en primer lugar la relación de saber-poder; luego las contradicciones existentes entre discurso y práctica, de modo que, obtengamos dichas rs. Así las cosas, lo primero sería abordar la relación saber-poder a la luz de las categorías emergentes.

#### *7.1.1. Relación Saber-poder*

Esta perspectiva teórica surge de Foucault de quien ya se ha dicho que la comprende como la descripción del conocimiento ligado a la construcción de la verdad y su imposición. Este conocimiento, puesto al servicio de la modificación de las conductas en las prácticas sociales. (Hall, 2010). Por otro lado, esa verdad que surge del conocimiento tiene un doble filo, por un lado, silencia el discurso de los excluidos y determina cuáles son los discursos aceptables. Así las cosas, saber es de antemano poder. Quien sabe está posicionado en un lugar desde el que puede ejercer poder.

Ahora bien, los estudiantes universitarios voluntarios han definido en sus discursos cómo evidentemente están en esa posición de poder, gracias al conocimiento obtenido en el marco de su formación profesional. De hecho, la universidad como institución les respalda en esa lógica de acceso al conocimiento. Hecha esta precisión teórica, analicemos cómo es que a partir de esas categorías emergentes del discurso de los voluntarios se evidencia la relación saber/poder.

*El voluntariado se define como un espacio de servicio y un proceso de participación*

La institución universitaria plantea el voluntariado como un ejercicio de servicio y de donación. Así las cosas, es una oportunidad para impactar las comunidades donde los estudiantes hacen presencia. De hecho, la misión de UNIMINUTO refleja ese interés de formar profesionales comprometidos con la transformación social y el desarrollo sostenible. Así las cosas, el voluntariado se instala desde esa lógica de transformación desde la academia,

entendido como la proyección de la universidad a las comunidades con el fin de lograr transformación.

En ese sentido, es este escenario académico el que posiciona a los voluntarios para entender que el voluntariado es un lugar donde servir, donde implantar una semilla, donde ejercer una labor de transformación. El servicio se convierte en una comprensión categórica que es funcional para dirigirse a territorios con vulnerabilidades evidentes a extender el brazo académico de la institución. Es desde esta perspectiva que se comprende que se ejerce una relación saber/poder.

*La principal problemática de la comunidad está asociada a la falta de educación y conciencia.*

Es tal la magnitud de esta apreciación que, el voluntario puede evidenciar cómo tiene algo a lo que la comunidad no ha tenido acceso. Tal como han dicho sea porque no tienen las posibilidades o porque no tienen el deseo. En esa medida inscriben a la comunidad como desconocedora, porque no tienen “conocimientos” y porque además tampoco es evidente un deseo por educarse. Es funcional la segunda categoría en ese sentido, ¿cómo un voluntario identifica que la comunidad no tiene conocimiento? Lo hace desde lo que descubren que ellos sí saben y que la comunidad no: la ciencia. “No se trata tanto de que el saber produzca efectos de poder, como de que el saber es intrínsecamente poder”. (Ovejero y Pastor, 2001, p. 100).

Ahora bien, esta categoría deja clara la posición en la que se ubican los voluntarios respecto de la comunidad. Esta última no tiene acceso a la educación o no tiene intención de educarse, por tanto, no producen ni se acercan al conocimiento. Mientras que como se ha dicho anteriormente, los estudiantes están posicionados en la perspectiva académica universitaria en su rol como voluntarios. Así las cosas, quien sabe (voluntarios) ejerce poder sobre quienes ellos consideran que no saben o no tienen conocimiento (la comunidad).

De aquí que, las siguientes categorías sean funcionales para seguir comprendiendo esta dinámica de relación saber-poder en la que se encuentran estos actores: la acción de los voluntarios ejerce transformación y cambio; la comunicación se adaptó a las capacidades de comprensión de la comunidad; la comunidad cumple un rol receptivo y la transformación se evidencia a través del acompañamiento. Así las cosas, se entiende desde esta posición de saber-poder, por qué comprenden los estudiantes que su acción ejerce transformación, es decir, su conocimiento puesto en común es el que genera dicha transformación; así las cosas, si la comunidad no lo tiene es por esto por lo que no se incluyen en esta indicación. Ese conocimiento o saber es el que el que capacita para instaurar como ya ha dicho Hall (2010) regulaciones en la conducta social.

Por otro lado, dado que conciben que la comunidad no está capacitada o no tienen acceso al saber, entienden que su lenguaje es superior o técnico, razón por la cual se ven obligados a adaptarlo a las capacidades de comprensión de la comunidad. Esto último requiere un análisis más específico, ¿cómo determinan los voluntarios que la comunidad no tiene un alto nivel de comprensión lingüístico? Por supuesto, esto está asociado a la incapacidad que tienen por no tener acceso a ese saber o no estar educados.

Se entiende así que, la comunidad tenga un rol receptivo, o en palabras de Foucault un rol de dominación. Esto es así en tanto que una vez identificado que la principal problemática es la falta de educación, el voluntariado se propone formar eso que no está educado. En ese sentido, solo existe una verdad puesta en común, la que surge de esa experiencia que ya se ha abordado como aprendizaje/servicio. Lo que se aprende en la universidad luego es puesto al servicio de la comunidad. Esto no es más que una visibilidad de que tal verdad solapa una voluntad de poder, y “esta verdad no es más que una justificación para aplastar y dominar, para exigir conformidad y sumisión” (Ovejero y Pastor, 2001, p. 101).

Finalmente, se comprende a la luz de todo esto que los voluntarios consideren que la transformación solo se asegura con el acompañamiento. Ellos pretenden que el voluntariado sea ese canal de acompañamiento a la comunidad para asegurarse por sí mismos de que el cambio ocurra. En la base, es posible evidenciar una especie de desconfianza hacia la comunidad, una desconfianza quizá indivisible para los voluntarios en la perspectiva de saber-poder. Así las cosas, la desconfianza se traduce en que, ya que la comunidad no tiene acceso a la educación y esta moldea la transformación, probablemente no podrán sostener los cambios que se presenten, se sigue de esto que sea necesario que el voluntariado permanezca como medio de acompañamiento. Al tiempo que, se sostiene el poder manteniendo a la comunidad en ese rol receptivo y de acompañamiento.

Es importante aclarar, que esta relación de saber-poder y de dominación ocurre mientras suceden las actividades y el desarrollo, sin embargo, no es perceptible. Por el contrario, se da en contradicción con el deseo de servir y transformar a la comunidad, con la intención de ayudar y proexistir. Esto es fundamental, puesto que no existe una intención generalizada de causar algún tipo de dominación, esta se da de forma natural y se solapa con el pasar del tiempo, pero también responde a una cuestión estructural. Mientras que la universidad discursivamente refuerza la idea de que desea transformar a la luz de la acción de sus voluntarios, la acción discursiva de los voluntarios supone un proceso de dominación. Es aquí donde se introduce la contradicción entre el decir y el hacer, propuesta por (Arancibia y Cebrelli, 2005).

#### *7.1.2. Contradicciones en el discurso y en la práctica.*

Ampliando lo que se ha mencionado en el párrafo anterior una contradicción entre lo discursivo y las prácticas sociales se ubica en la promulgación de las instituciones universitarias de un interés formativo respecto a la responsabilidad social o el impacto en las comunidades. Esta perspectiva discursiva anquilosada en la idea de proyección social de una universidad permite que los estudiantes sean formados desde una lógica de “desarrollo” y “progreso”

asegurando que son quienes pueden aportar desde el saber su ayuda para transformar las comunidades. Sin embargo, en muchos casos las acciones sociales resultan siendo más homogeneizadoras, terminan por revictimizar a la sociedad y generar menos impacto del que se cree, sobre todo cuando las comunidades no son tenidas en cuenta. “En la práctica”, resulta mucho más adecuado, más efectivo, más cómodo o permite algún tipo de beneficio para alguno de sus agentes, generalmente para los que están en el poder”. (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 3).

Las categorías emergentes reflejan dicha contradicción leídas desde la postura del saber-poder. Por ejemplo, existe contradicción entre el voluntariado definido como un espacio de servicio y de participación, con la categoría que enuncia que la comunidad tiene un rol receptivo. Así las cosas, lo que se promulga o pretende es una cosa, mientras que lo que se hace con el discurso es otra. Así mismo, es contradictorio el hecho de que si el voluntariado es participativo se crea que la comunidad al no estar educada no aporte al mismo nivel que los estudiantes. Finalmente, la desconfianza ante la idea de que la comunidad no puede sostener los cambios se contradice de su carácter participativo. Es desde esta perspectiva basada en la concepción de contradicción de Arancibia y Cebrelli, (2005) en que surgen las rs.

Cómo se traduce esa contradicción, a partir de imágenes sociales, categorizadas como ideas, preconceptos, prejuicios, que tienen su surgimiento en la falta de acceso a la totalidad de los discursos y de las prácticas sociales, de ahí la contradicción. Si el voluntario comprendiera que la comunidad tiene un saber específico distinto del académico, comprendería que tiene algo que aportar, algo que decir. Se pierde en ese sentido, el saber que existe y las prácticas que de él se derivan, incluso, se subestiman. En ese sentido, únicamente los modos de traducción vendrían siendo las imágenes, sino los preconceptos, del imaginario construido ideológicamente desde una posición de poder que buscan caracterizar lo desconocido, es decir, aquella distancia entre lo que se dice y lo que se hace.

Estas traducciones logran archivar y hacer imperceptible la implicación que pueden causar, sea positiva o negativa. En ese sentido, como ya se ha dicho no hay una conciencia por parte de los voluntarios de que su accionar conlleva a unas prácticas contradictorias. Por el contrario, logran identificar eso que piensan de la comunidad con lo que se enseña por transformación y desarrollo.

En ese sentido, qué traducciones se constituyen como prejuicios y vislumbran a partir de ahí las relaciones sociales, en este caso, entre voluntario y comunidad. Dichas traducciones se constituyen como preconceptos o imágenes sociales que sostienen las relaciones. Estos preconceptos o imágenes sociales como ya se ha dicho son representaciones sociales. Se pueden enunciar de la siguiente forma:

*7.1.3. Representaciones sociales de los estudiantes sobre el voluntariado*

1. El voluntariado universitario es un medio de participación y de transformación, la comunidad recibe mientras que los voluntarios accionan dicha transformación.
2. Los voluntarios tienen un saber académico que los habilita para ejercer acciones de transformación, mientras que la comunidad al no poseerlo debe asumir la receptividad.
3. La comunicación en el desarrollo del voluntariado debe ser adaptada a las capacidades de la comunidad puesto que esta está desprovista de conocimiento.
4. El voluntariado es una respuesta a la incapacidad que tiene la comunidad para sostener cualquier tipo de cambio que se quiera instaurar.

*7.1.4. Percepciones de la comunidad respecto del voluntariado.*

Así las cosas, es a partir de la comprensión del saber-poder y de las contradicciones que se presentan en el discurso que se entiende la configuración de las rs. En ese sentido, adquiere sentido destrabar de las categorías emergentes tales prejuicios a la luz de esta relación indicada. Ahora bien, otra manera de comprender las contradicciones entre el discurso y la práctica que logra sostener las rs aquí expuestas, está ligado a la percepción de la comunidad sobre la acción

voluntaria y sus actores. Por supuesto que es posible también hallar las rs que surgen de esas percepciones, sin embargo, el objetivo de esta investigación en su relación con el voluntariado ubica su interés en las rs de estudiantes.

Como se ha abordado de forma general, la comunidad difiere de las percepciones de los estudiantes. Mientras que estos últimos consideran que su principal problemática es la falta de acceso a la educación, la comunidad identifica que tienen necesidades básicas y estructurales. Probablemente, estas necesidades subyacen al bajo acceso a la educación, los pocos recursos llevan a la comunidad a buscar trabajo luego de salir del colegio, este trabajo por lo general es informal, por lo que no se sustenta en un saber académico. En ese sentido, es funcional la cartografía social apreciada en los mapas de la comunidad, puesto que resulta que ellos sí tienen un saber que los estudiantes no. Fundamentalmente, son quienes conocen la realidad de la comunidad, saben ubicarla territorialmente y por supuesto, enuncian cuáles serían unas posibles soluciones. Ese saber no se logra en un escritorio en un salón de 4 paredes y con aire acondicionado. Es un saber que se vive, se experimenta, se sufre y por supuesto se ubica en el espacio territorial de la comunidad. De aquí que surjan prácticas sociales derivadas de este conocimiento. Sería un buen objeto de investigación futura el hecho de identificar qué prácticas sociales surgen de los saberes de la comunidad.

Por otro lado, la comunidad percibe el voluntariado como una oportunidad de acceso a la educación académica y desde esto una posibilidad de encontrar soluciones. Aquí la dinámica cambia, en contradicción con la percepción de los estudiantes. Mientras que los voluntarios tienen una representación social que ubica en el desinterés al acceso a la educación; la comunidad cree que el voluntariado es una oportunidad de acceder a ella. Fundamentalmente porque el acceso a la educación no se puede generalizar solo en desinterés, sino que responde a otras dinámicas culturales y sociales como falta de recursos económicos o pobreza estructural. Así las cosas, el voluntariado para ellos constituye una oportunidad de acceder a la educación

académica, de entrar en contacto con ese saber del que han sido alejados a causa de sus imposibilidades económicas.

Otra perspectiva que surge de la comunidad se halla en contradicción con lo que consideran los estudiantes como el rol comunicativo de la comunidad. En un modelo comunicativo informacional, los voluntarios se ubican como emisores posicionados en el saber-poder; mientras que, la comunidad se presenta como receptora, sin la habilidad de hacer una devolución a causa de sus desconocimientos. Sin embargo, la comunidad sí halla un rol comunicativo más participativo, consideran que son ellos quienes comunican las problemáticas que pueden ser abordadas o acompañadas por el voluntariado. Las comunican porque son quienes las viven. Un voluntario podría enunciar algunas cuestiones que refieran a problemas desde su lugar de enunciación del privilegio; pero la comunidad es la que sufre la vulnerabilidad a la que está atada y desde ese sufrir es que surge la comunicación como el compartir de ese sentido que tienen asociado a sus problemas.

Finalmente, la comunidad coincide con el voluntariado en que requieren del acompañamiento para lograr las transformaciones sociales. Por otro lado, añaden una responsabilidad más al gobierno local, lo que manifiesta la comprensión de que hay problemáticas que al ser estructurales y sociales no dependen exclusivamente de la comunidad, sino del ejercicio del cumplimiento de los derechos fundamentales. Sin embargo, agregan una condición adicional que se presenta como contradicción con lo que piensan los estudiantes respecto de la transformación. Consideran que la transformación no es posible si la comunidad no tiene la voluntad de cambio, esto indica que la comunidad tiene un papel fundamental al ser ellos quienes posibilitan que el cambio ocurra.

Dicha voluntad deja visualizar que si esta está presente en el ejercicio del acompañamiento pueden ocurrir los cambios. Lo que deja en evidencia que no solo se requiere acompañamiento, este por sí solo no es funcional, es por esto por lo que se debe tener en cuenta



a la comunidad pues ella es la que no solo puede ejercer su voluntad de cambio, sino como ya se dijo es la que tiene el conocimiento real de las problemáticas que tienen en su barrio.

Finalmente, se han desentrañado del discurso de los voluntarios a partir de sus categorías emergentes las representaciones sociales que tienen sobre el voluntariado y sus actores. Así mismo, se ha descrito la percepción de la comunidad sobre el voluntariado y cómo esta se posiciona en contradicción con la visión de los voluntarios. Esto último refuerza la idea de que las rs evidenciadas son prejuicios sustentados en la idea de saber/poder y que requieren ser deconstruidos para que el voluntariado puede ejercerse sin efectuar algún tipo de daño o de desventaja.

## **7.2. Injusticias discursivas configuradas por representaciones sociales.**

Si bien, la investigación no se centra en identificar qué injusticias discursivas surgen en el marco del voluntariado y las relaciones comunicativas que se dan en este, sobre todo por la imposibilidad de juntar a la comunidad y a los voluntarios durante el confinamiento por la COVID-19, sí busca fundamentar cómo las representaciones sociales subyacen o configuran las injusticias discursivas dando cumplimiento al tercer objetivo específico de esta investigación<sup>31</sup>.

Ahora bien, para comprender cómo surgen las injusticias discursivas, es necesario ahondar en los efectos que producen las rs, puesto que cuando se instaure una rs desde una relación de poder, estas van adquiriendo un valor incuestionable. No se categorizan por quienes poseen estas rs como tal, sino como ideas verdaderas. Esto generaría algunos efectos concretos:

1. Se delimita el espacio social, estableciendo lugares ideológicos (que pueden ser geoculturales), a partir del cual se desarrollan las identidades y alteridades.
2. Se reproduce un tipo de desconocimiento, una diferenciación sociocultural, estableciendo una única percepción de la

---

<sup>31</sup> El tercer objetivo de la investigación buscaba fundamentar desde una perspectiva teórica cómo se construyen injusticias discursivas a partir de las representaciones sociales, como se ha mencionado por la imposibilidad de encontrar las injusticias discursivas en la relación conversacional.

realidad, y eliminando los conflictos que se evidencian en los grupos o comunidades. (Arancibia y Cebrelli, 2005).

Cuando las prácticas de los actores sociales responden a ciertas representaciones muy estimadas socialmente es porque estos han sido seducidos por la esperanza de lograr un reconocimiento, una legitimidad u ocupar un lugar de privilegio. No nos extraña, por lo tanto, que los representados muchas veces hagan esfuerzos notables por responder a una imagen valorada positivamente en ese estado de sociedad. Podemos citar al respecto los esfuerzos casi sobrehumanos que hacen los agentes sociales para responder a los estereotipos masculinos y femeninos en boga: cirugías brutales, dietas de hambre, implantes insalubres, entre otros muchos haceres que constituyen una agresión evidente al propio cuerpo. (Arancibia y Cebrelli, 2005, p. 11).

En ese sentido, las rs de los estudiantes que se han presentado acá como resultado de las contradicciones existentes entre el decir y el hacer en el marco del voluntariado y enraizadas desde una relación de poder, cumplen con este doble efecto. Por un lado, delimitan el espacio social, incluso Arancibia y Cebrelli (2005) hablan de geoculturalidad, es decir, la ubicación en la cultura de dichos límites. Desde esta delimitación van instaurando nuevas identidades y alteridades. En ese sentido, el hecho de asumir el rol de la comunidad como receptiva va consecuentemente dejando un mensaje fuertísimo dentro de la comunidad: planteando su identificación como necesitados e incapacitados para definir los cambios que necesita la comunidad. Esto unido a la percepción de poca educación o bajo interés por educarse, planteando que será el voluntariado el que gracias a su posición de saber-poder, es quien produce la transformación.

Por otro lado, las rs de los estudiantes generan un tipo de desconocimiento de las realidades sociales y las diferenciaciones acerca de la visión de mundo de la comunidad. De este modo, al reconocerse autoridad gracias a su ubicación en el poder como conocedores o ‘dueños

del saber' van planteando una especie de tribunal de la verdad; en otras palabras, asumen y enseñan que gracias a su rol en la sociedad son quienes pueden establecer dicha verdad.

Por supuesto, estas rs no han surgido si no de los discursos, estos están anclados como actos de habla, puesto que al decir hacen cosas. En ese sentido, los verbos usados por los estudiantes que designan juicios, como estimar, considerar, evaluar; adicionalmente, aquellos que designan declaraciones como: afirmar, negar, reconocer; establecen en sus realizaciones nuevos marcos normativos. En otras palabras, los actos de habla proferidos por los estudiantes al designar juicios sobre la comunidad, expresar lo que piensan sobre ella y negar la existencia de elementos fundamentales como la educación, van generando nuevos marcos normativos o estatus. Dicho estatus se plantea como la imposibilidad epistémica que tiene la comunidad no solo para entender lo que se les comunica, sino para ser la protagonista de la transformación y de los cambios sociales. De ahí que se entienda, cómo el voluntario con su decir realice su juicio y exponga a la comunidad a una nueva concepción normativa de su realidad, tal como ya lo ha dicho (Arancibia y Cebrelli, 2005; Ovejero y Pastor, 2001 y Hall, 2010). Finalmente, se entiende que las rs también surgen de los actos de habla y más aún de su fuerza ilocucionaria, capaz de crear nuevas visiones normativas.

Así las cosas, las rs crean nuevas identidades, instauración de únicas verdades y nuevos marcos normativos. Esto por supuesto se hace evidente en la percepción que tiene la comunidad de sí misma en tres puntos fundamentales a partir de las categorías emergentes: 1. Cuando asumen que el voluntariado es protagonista fundamental del cambio y de la transformación; 2. Al asumir que el voluntariado es una única oportunidad de educación y de encontrar soluciones a la comunidad y 3. Al depender su transformación del acompañamiento del voluntariado. En definitiva, las rs van construyendo el modo en cómo una comunidad se asume, así mismo, enmarcando los cánones de verdad y de percepción y finalmente, marcos normativos o estatus, en este caso un estatus de vulnerabilidad y por ende de necesidad de receptividad.

Toda esta introducción con referencia a las injusticias discursivas se hace necesaria en tanto que permite comprender la estructura de estas. Nuevamente, se relaciona aquí la comprensión teórica de una injusticia discursiva establecida por la distorsión del acto de habla de una persona a razón de su situación social. En otras palabras, los actos de habla proferidos por personas inmersas en una situación social de desventaja son distorsionados y tomados con otro tipo de fuerza ilocucionaria. (Kukla, 2014).

La injusticia discursiva ocurre cuando el acto de habla de un hablante no recibe la atención adecuada, de una manera que le quita poder. La fuerza performativa del acto de habla pretendido se *distorsiona* y la acción que el hablante pretendía provocar falla, y ocurre una acción diferente, generalmente uno que realza una desventaja, la crea y/o contribuye a su perpetuación. Esta distorsión no puede atribuirse a que el hablante no utilice una locución adecuada. (Ayala y Vasilyeva, 2015, p. 131).

Según Ayala y Vasilyeva (2015) la distorsión no ocurre porque el hablante haya usado locuciones inadecuadas, sino por el carácter de la condición social que media a la persona. De modo que, incluso dichos actos de habla realcen esas desventajas. Así las cosas, el objetivo fundamental de este apartado, a partir de las categorías emergentes del resultado de la investigación, se centra en distinguir cómo las rs están a la base de las injusticias discursivas; o, mejor dicho, producen injusticias discursivas.

En ese sentido, es necesario analizar la estructura de una injusticia discursiva: Distorsión de un acto de habla a causa del posicionamiento de la comunidad en la sociedad. Cómo ocurre el posicionamiento de la comunidad. Las teorías alrededor de esta noción apuntan al menos a dos vías: a un nivel epistémico (representaciones sociales) y a un nivel estructural (estado de vulnerabilidad).

### 7.2.1. Nivel epistémico - representaciones sociales

En primera instancia, como ya se ha mencionado las rs plantean una posición de la comunidad, instaurando nuevas identidades, verdades únicas y estatus normativos. Es por esto por lo que, las rs se reconocen como constitutivas de las injusticias discursivas, porque posicionan a la comunidad en un lugar de desventaja a partir de prejuicios, que por lo general se derivan de lo epistémico. Aunque por las circunstancias del confinamiento no fueron posibles encuentros presenciales con los dos grupos, ni siquiera virtuales, es posible plantear algunos ejemplos de cómo operan las injusticias discursivas a partir de las categorías emergentes.

En ese sentido, mientras que la comunidad percibe su rol en el voluntariado como posibilidad de comunicar las problemáticas sociales del barrio, los estudiantes consideran que deben adaptar el lenguaje para que estos puedan comprender lo que dicen. Así las cosas, una injusticia discursiva en este sentido se derivaría en el hecho de que mientras la comunidad está describiendo, categorizando y explicando sus necesidades o problemáticas; el voluntario está captando un acto de habla totalmente distinto, haciendo que este pierda su fuerza ilocucionaria inicial. Por ejemplo, puede captar una súplica de ayuda, tal como lo conciben, en la categoría emergente: la comunidad tiene un rol receptivo, que surge de esos comentarios en los que se enuncian que la comunidad siempre está a la espera de recibir algo, de necesitar algo. “Cuando se distorsiona la fuerza de un acto de habla en el sentido antes mencionado, se impide a los hablantes hacer con sus palabras lo que pretendían” (Ayala y Vasilyeva, 2015, p. 131).

*P3: “Yo recuerdo muy bien cuando llegamos al barrio pues algunas personas se nos acercaron preguntando cómo que nos van a dar o que ayudas les íbamos a entregar, entonces también siento que este sector por medio de la cultura en que vienen siempre está esperando algo esto también va de la mano de la educación, enseñarles que no todo es dárselos”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

En ese sentido, si la comunidad comunica sus problemáticas este acto de habla puede ser distorsionado en su fuerza ilocutiva o performativa inicial que trata de describir su realidad. Por el contrario, se puede tomar como una súplica de ayuda fundada en la rs de que la comunidad cumple un rol receptivo. Esto asociado entonces a las rs 1 y 2 resultado del análisis:

RS1: Los voluntarios tienen un saber académico que los habilita para ejercer acciones de transformación, mientras que *la comunidad al no poseerlo debe asumir la receptividad.*

RS2: El voluntariado universitario es un medio de participación y de transformación, *la comunidad recibe mientras que los voluntarios accionan dicha transformación.*

Así las cosas, las rs 1 y 2 posicionan a la comunidad en un estatus normativo de recepción, que adicionalmente, fundamenta la idea de que en el caso de que comuniquen sus necesidades el voluntario entienda que lo que en realidad está haciendo es emitir una súplica de ayuda para recibir una solución respecto de esto. Se evidencia ampliamente cuando los voluntarios dicen:

*P7: “En esta comunidad las personas aparentemente de todas las edades no tienen mucha conciencia de la responsabilidad que tienen tanto cómo individuos como personas pertenecientes a una comunidad...”* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

*P7: “Depende de todos los actores implicados tienen incidencia en el cambio tanto gente que recibe que es en este caso son las personas de la comunidad tanto también como parte de nosotros que somos la parte activa, que estamos llevando activamente el cambio. Por tanto, mi opinión es que depende de absolutamente todos los actores que hacen parte del voluntariado, y ¿De qué depende? Principalmente de la*

*voluntad de querer cambiar de querer transformar”.* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Difiere mucho de lo que ya se ha abordado como ese saber popular que poseen las comunidades y que las constituyen como actores primarios en sus territorios, como se evidenció en los resultados de la cartografía social.

Así mismo, la rs 3 refleja cómo se percibe que la comunidad no tiene las capacidades para comprender lo que se dice en el voluntariado. Esto posiciona a la comunidad en un lugar de enunciación que podría generar, por ejemplo, que al pedir una explicación o al dar una explicación que requiera una devolución o respuesta de parte del voluntario, este último capte el acto de habla como una disculpa frente al no entendimiento de lo que se dice y que lo lleve a efectuar ese cambio en el habla para lograr que la comunidad entienda su respuesta. Esto por supuesto, difiere de la percepción de comunicación que tiene la comunidad en su rol dentro del voluntariado.

*RS3: La comunicación en el desarrollo del voluntariado debe ser adaptada a las capacidades de la comunidad puesto que esta está desprovista de conocimiento.*

Es posible rastrear esta rs en las palabras mismas de los voluntarios al afirmar que:

*P7: “Yo pienso que el lenguaje que utilizamos durante las actividades fue totalmente entendible tanto para los niños más pequeños de 2, 3 o 4 años como para los padres de familia... lo tratábamos de adaptar a sus capacidades y habilidades lingüísticas por ejemplo utilizando palabras simples no palabras rebuscadas sino propias del nivel comunicativo de ellos y que se puedan comprender...”* (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Mientras tanto, la RS4 evidencia que la comunidad ha asumido un marco normativo, y una identidad proveniente de la misma rs. Reconociendo que la transformación proviene del

acompañamiento del voluntariado, entienden que, ya que están posicionados en un lugar social en desventaja, requieren ser acompañados para lograr la transformación.

*Rs4: El voluntariado es una respuesta a la incapacidad que tiene la comunidad para sostener cualquier tipo de cambio que se quiera instaurar.*

*P7: “Acompañamiento pienso que se coloca ahí porque de una u otra forma considero que tienen una cultura aislada, son unas personas que necesitan vincularse con otra forma de ver la vida, con otras formas de entenderla con otras formas de hacer sociedad y necesitan de este tipo de espacios, también de acompañamiento de otras personas que puedan llevar nuevas ideas y otras formas de hacer las cosas”.*

(Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).

Esto implica que una posible injusticia discursiva surja cuando, por ejemplo, la comunidad prometa hacer una acción en favor del cambio, los voluntarios asuman este acto de habla solo como deseo, además imposible de realizar debido a la incapacidad que tiene la comunidad de sostener los cambios. Esto genera como ya se ha dicho, que estas rs en su derivación a injusticias discursivas perpetúen las condiciones de desfavorabilidad de la comunidad.

#### *7.2.2. Nivel estructural (estado social de vulnerabilidad).*

Ahora bien, otra perspectiva para comprender la forma en la que la comunidad es posicionada en un lugar de desfavorabilidad proviene de la estructura social. En ese sentido, no solo las rs producen efectos de posicionamiento en lugares de desventaja; sino que la estructura social misma tiene una enorme responsabilidad en dicho posicionamiento. Así las cosas, las rs no surge únicamente como meros conceptos mentales, como lo defiende Moscovici (1979), sino que aparece en el marco de una realidad social situada a partir del lenguaje. Adicionalmente, estas surgen en las contradicciones de las prácticas discursivas y sociales en el marco de lo ideológico que sustenta el desarrollo y las estructuras sociales.



Como se ha mencionado al inicio de esta investigación, la comunidad enfrenta situaciones sociales complejas, que van muy en línea con lo reflejado en los mapas realizados por esta misma. Esa estructura social, mantiene y alimenta las rs, hace que se ajusten a la dinámica de poder y además convenientemente mantiene a las comunidades como la del barrio La Luz en sus lógicas de dependencia. “Es decir, la injusticia del habla no es el resultado de una mala interpretación ocasional de los actos de habla de algunas personas, sino un fenómeno sistemático que resulta de las convenciones” (Ayala y Vasilyeva, 2015, p. 132). Una comprensión de dichas convenciones tiene que ver con la estructuración social que implica los modos de ser enmarcados desde lo comunicativo, económico, lo social, intelectual, necesidades básicas, laboral, entre otros.

Si hacemos énfasis en las convenciones comunicativas que se presentan en el discurso Ayala y Vasilyeva (2015) afirmarán que cuando ocurren las injusticias discursivas no se trata solo de oyentes inexpertos que debido a sus rs que se dan en contraposición a la comunidad (hablante), no aplican de forma adecuada las convenciones discursivas existentes ante la intervención del hablante. “Es más bien el desafortunado resultado de oyentes perfectamente hábiles que están aplicando apropiadamente las convenciones vigentes en sus comunidades”. (Ayala y Vasilyeva, 2015, p. 133).

Esto llevaría a comprender que, las injusticias discursivas no solo ocurren a causa de una rs negativa frente a una comunidad y debido a esto una aplicación inadecuada de convenciones, sino que por ejemplo los voluntarios están inmersos dentro de una estructura social que parametriza dichas convenciones. En este caso, como ya se ha dicho se constituye esa estructura como el medio universitario anclado a la relación saber-poder.

Así las cosas, las rs no solo son sesgos mentales individuales, (Ayala y Vasilyeva, 2015) sino que están inmersas en una estructura social que dictamina las convenciones discursivas que distorsionan los actos de habla de una comunidad desfavorecida. (Foucault, 1975, 1976, 1979,

1998; Ovejero, 2001; Arancibia y Cebrelli, 2005; y Hall, 2010). En este sentido, esta investigación resulta ser un modo de interacción entre estos dos niveles de posicionamiento social en la configuración de una injusticia discursiva como lo han propuesto como guía investigativa, las autoras Ayala y Vasilyeva, (2015).

Finalmente, la fundamentación de las rs como fundantes de las injusticias discursivas ocurren comprendiendo los niveles de posicionamiento de la comunidad en su desfavorecimiento en los dos niveles: epistémico y estructural; en otras palabras, las distorsiones de actos de habla ocurren en dichas vías. Así mismo, las rs componen la estructura de una injusticia discursiva de modo que, tales prejuicios ubican a la comunidad en un lugar de enunciación que distorsiona su acto de habla y proponen retos para la comunicación efectiva como es el caso del voluntariado La Luz de Barranquilla.

### **7.3. La incomunicación presente en el Voluntariado La Luz, Barranquilla**

Estos retos, están ligados por supuesto a lo que Martín-Barbero (2aaa) denomina incomunicación. Es posible decir que si un acto de habla y su fuerza se distorsiona comprendiendo otro acto de habla que revictimiza la comunidad, efectivamente hay un ejercicio de incomunicación. No se dan las condiciones para que lo que la comunidad quiere expresar se comprenda en su fuerza ilocutiva original. “Cada estructura social permite, de hecho, hablar de ciertas cosas, hace posible la comunicación a un cierto nivel, pero impide y bloquea la comunicación a otros niveles, sobre otros universos” (Martín-Barbero, 2018, p. 78). Así, como se ha dicho, la estructura social de manera particular las convenciones comunicativas de los grupos restringen la comunicación a tal punto en que por razones estructurales los hablantes pierden el sentido de lo que quieren decir y así mismo los oyentes desvirtúan la fuerza ilocutiva original.

Esto nos coloca ante la reflexión de la que ya se han planteado algunas indicaciones respecto de la individualidad y los sesgos mentales, entendidos aquí como representaciones sociales. No hay una responsabilidad individual, al respecto, es decir, los voluntarios no son

netamente los responsables de distorsionar los actos de habla de la comunidad. Lo hacen porque están inmersos en una estructura social: saber-poder que los modera y los moldea, es el modo de comunicar que conocen, es decir, esta estructura moldea sus convenciones comunicativas. Es por esto por lo que Martín-Barbero (2018) señala: “Hay que romper con el psicologismo para mostrar que la raíz de la incomunicación está en la sociedad y no en el individuo”. (p. 78).

Así las cosas, hay que decir con esto que en el Voluntariado La Luz, luego del análisis de los discursos de los estudiantes, a partir de las categorías emergentes y desde las categorías conceptuales, está prevaleciendo un ejercicio de incomunicación. Sobre todo, porque se está indicando que el entendimiento es comunicación. Los voluntarios validan que la comunidad participa comunicativamente porque realizan las actividades, es decir, porque consideran que han entendido las indicaciones de la actividad.

*P1: “Yo creo que la comunidad sí tenían en cuenta las actividades que se realizaban en el colegio porque cuando se le dejaban alguna tarea ellos a la semana siguiente o a los 15 días siguientes ellos se acordaban y llegaban con el compromiso realizado”. (Olascoaga, comunicación personal, 29 de agosto de 2021).*

Sin embargo, tal como aborda Martín-Barbero (2018) el entendimiento no es comunicación “porque el entendimiento es solo búsqueda de un acuerdo, de una armonía parcial que estalla en conflicto, en cuanto las posibilidades de una comunicación efectiva emergen a la conciencia de los individuos y sobre todo de los grupos humanos”. (p. 78). Ese conflicto se evidencia en las palabras de la comunidad cuando reconocen que su labor durante el voluntariado es comunicar los problemas de la comunidad; convirtiéndose en actores fundamentales en la construcción de posibles soluciones. Una de las categorías emergentes lo esboza así:

*“El rol de la comunidad en el voluntariado es comunicar las problemáticas”.*

El entendimiento en el trascurso de un discurso solo supone la acomodación de las proposiciones a una perspectiva mental o conceptual. Sin embargo, no supone la comunicación. “El precio de ese malentendido socialmente aceptado es el vaciado de significación que sufre la vida misma y todas sus expresiones”. (Martín-Barbero, 2018, p. 79). La comunidad y el voluntariado pagan el precio a través de un vacío de significación que pasa por comprender la vida de una manera distinta a través de la posibilidad de una comunicación que se da desde posiciones basadas en la igualdad.

La incomunicación se relaciona con lo que producen las rs en los aparatos discursivos, en este caso en el desarrollo del Voluntariado La Luz. En ese sentido, la incomunicación está ampliamente ligada a los prejuicios que impiden la plena comunicación. Así las cosas, si una rs produce la posición de la comunidad en un lugar de enunciación desventajoso, distorsionando su acto de habla y hundiendo más a la comunidad en su victimización, la incomunicación sería el resultado de esta apretada relación social. Aun cuando los intentos del voluntariado son nobles, responden a lógicas estructurales que dictaminan lo que se puede y debe decir en el marco de la relación de saber-poder.

Sin embargo, no todo está perdido en este asunto. En la comunidad hay atisbos de esa comunicación de lo no tolerado. Cuando mencionan que son quienes comunican las problemáticas, no solo lo realizan verbalmente, sino que lo hacen a través de los mapas, reconociendo que su saber está implícitamente relacionado con su experiencia de vida, muchas veces dolorosa y de la que, en ocasiones, difícilmente la empatía logra abarcar. Esta visión de sí mismos, como posibilidad de comunicación es a lo que se refiere Martín-Barbero (2018) cuando refiere “hablar de lo no tolerado romper con las barreras de lo permitido, salir del grupo socialmente establecido se convierte así en un mismo acto de agresión a las normas sociales” (p. 28). Se trata entonces de desmarcarse de esos estatus normativos que les han impuesto como por ejemplo cuando las categorías emergentes señalan que su único papel durante el

voluntariado es receptivo y que adicionalmente, no tienen capacidades de comprensión comunicativas.

Este análisis cierra con la función de enfocar que las rs de los estudiantes posicionan a la comunidad en un lugar de desventaja produciendo injusticias discursivas. Sin embargo, va más allá cuando se anuncia que esas rs se dan en un marco de estructura social que es mucho más amplio que la visión individual. Así mismo, estas estructuras sociales dictaminan lo que se puede decir, las convenciones comunicativas que pueden ser usadas para captar de x o y forma un acto de habla. Producto de esta distorsión, se evidencia en el voluntariado un proceso de incomunicación que evita que efectivamente haya una relación igualitaria bajo la cual pueda suceder la comunicación y así mismo, la construcción del sentido en conjunto. Cierro esta apreciación con un llamado a la acción aún vigente de Martín-Barbero (2018):

A pesar de la hondura de la manipulación, la conciencia de la insatisfacción sigue viva. Aún más, hay una especie de proporción creciente entre la imposibilidad de comunicar y la exigencia de comunicación sentida entre grupos [...] De ahí que la toma de la palabra no sean sino el símbolo y el inicio de otra lucha más larga, la de la toma del poder en cuanto decisión. (p. 80).

## 8. Capítulo VIII Conclusiones

En conclusión, esta investigación ha abordado la percepción de los voluntarios y de la comunidad frente a la acción del voluntariado. Así las cosas, se persiguió definir tres cuestiones fundamentales: 1. Las rs sociales que tienen los estudiantes sobre la acción voluntaria y sus actores; 2. La percepción de la comunidad sobre la acción voluntaria y sus actores y; finalmente, 3. La fundamentación sobre cómo las rs estructuran las injusticias discursivas.

Así las cosas, las rs indican al menos 4 ideas concretas que reflejan cómo los voluntarios conciben el voluntariado, su rol como voluntarios y el rol de la comunidad. Indican que el voluntariado es un medio de participación, plantean a la comunidad con un rol de recepción y a ellos mismos como accionadores de la transformación. Por otro lado, el saber académico se establece como habilitador para que los voluntarios ejerzan acciones de transformación, sobre todo porque consideran que la comunidad no las posee y por tanto debe asumir la receptividad. Así mismo, consideran que sus convenciones comunicativas deben ser adaptadas para que la comunidad comprenda puesto que carecen de habilidades de comprensión a este respecto. Finalmente, el voluntariado lo constituyen como una respuesta a la incapacidad que tiene la comunidad para sostener los cambios, por tanto, su rol de receptividad y el rol del voluntariado de acompañamiento.

Por otro lado, la comunidad percibe que sus problemáticas están enfocadas a necesidades básicas tales como seguridad y servicios públicos; mientras que creen que el voluntariado es una posibilidad de encontrar solución a estos problemas. Adicionalmente, entienden que el voluntariado es una posibilidad de acceder a la educación, puesto que han estado limitados por sus condiciones económicas e incluso por la dificultad que imprimen los procesos de admisión en las instituciones públicas. Así las cosas, el voluntariado ejerce un proceso educativo para ellos y los niños. A diferencia de las rs de los estudiantes, la comunidad se percibe como fundamental en el conocimiento de problemáticas, asumiendo un rol comunicativo de estas. Esto último se evidenció en los mapas donde ubicaron las que

consideraron sus principales problemáticas y así mismo, las ubicaron territorialmente, para socializar cómo las comprenden y cómo los media. Finalmente, entienden que, si bien el voluntariado es una fuerza de acompañamiento, consideran que se requiere la intervención del gobierno local y el deseo de la comunidad para lograr los cambios que se requieren.

Por otro lado, la investigación fundamentó la relación existente entre rs e injusticias discursivas. Al indicar que las rs configuran las injusticias discursivas, que ocurren cuando se distorsionan los actos de habla proferidos por una comunidad posicionada en desventaja, como el caso de la comunidad del barrio La Luz. Adicionalmente, se dieron luces acerca de cómo operan estas rs en la configuración de este posicionamiento desde dos vías: la epistémica, es decir, desde la estructura misma de las rs y desde las estructuras sociales. Así las cosas, las estructuras sociales moldean las convenciones comunicativas posibilitando que el hablante distorsione el acto de habla no por su voluntad individual; sino por interés que reposan en el caso del voluntariado en la estructura social académica habilitada por la relación de saber/poder.

En ese sentido, la investigación concluye que efectivamente existen unas rs que tienen los estudiantes que vinculan a la comunidad a un estatus normativo de desventaja a causa de lo que ellos mismos mencionan como falta de conciencia o de educación, o de incapacidad comunicativa. Por lo tanto, estas rs configurarían dicho posicionamiento cuyo funcionamiento estructura injusticias discursivas. Así las cosas, el voluntariado ejerce en sí mismo, injusticias discursivas que pueden ser analizadas más ampliamente.

Como ya se ha mencionado algunas limitaciones contextuales como la pandemia por COVID-19 impidieron que el análisis fuese a partir de una conversación y en una revisión de las captaciones de dichos actos de habla. Sin embargo, las conclusiones a partir de un ejercicio relacional de percepciones apuntan a que sí hay rs que configuran injusticias discursivas. Posicionando así al voluntariado La Luz como productor de injusticias discursivas, esto último

por supuesto, no se hace intencional, sino que responde a lógicas estructurales basadas en la relación saber-poder a la que pertenece tanto la institución universitaria y desde esta los estudiantes.

Ahora bien, un paso adicional de la investigación concluye que estas injusticias discursivas, es decir, esta distorsión de actos de habla se entiende como un proceso de incomunicación. En ese sentido, aunque se quieran decir cosas y con ellas se hagan cosas, no hay una comunicación efectiva. Menos si esta es comprendida como entendimiento. La incomunicación refleja lo incapacitados que se encuentran los miembros de este voluntariado, para construir juntos el sentido, desde lo comunicativo. Esto último es así, debido a que las estructuras sociales delimitan dichas convenciones y posibilitan lo que se puede decir, pero así mismo, cómo se capta, distorsionando las fuerzas ilocutivas originales.

Así las cosas, esto ocasionaría que el Voluntariado, lejos de concientizar a la comunidad sobre sus problemáticas reales, contribuya a la revictimización que estas causan al no percibir a la comunidad como una actora fundamental en la transformación que se requiere. Así mismo, evidencia las contradicciones que existen en las instituciones universitarias, en este caso UNIMINUTO cuando se enuncia misionalmente el deseo de formar estudiantes comprometidos con la transformación social; mientras que la evidencia de esta investigación ha arrojado que el intento de transformación a través del voluntariado está generando injusticias discursivas y a su vez, incomunicación.

La investigación adicionalmente plantea una relación teórica fundamental entre filosofía del lenguaje y comunicación, logrando situar socialmente las problemáticas que se evidencian desde lo comunicativo y desde la acción del lenguaje. Así mismo, implica una relación teórica entre los postulados de la Comunicación y el Cambio Social con perspectivas recientes como la injusticia discursiva. Plantea una ruta fundamental para este campo del conocimiento, estableciendo una posibilidad de acción en los proyectos sociales que como el Voluntariado La



Luz persiguen la transformación. Por supuesto, es necesario ahondar de forma investigativa en las captaciones de los actos de habla cuando se dan en contextos conversacionales, cuestión que no fue posible en esta investigación como ya se ha explicado.

Por otro lado, a partir de esta perspectiva de Ccs es posible leer los hechos que ocurren en el voluntariado La Luz; Foucault (1979) brinda algunas ideas sobre cómo es viable esta lectura. “Intentar descifrar, por el contrario, a través de metáforas espaciales, estratégicas, permite captar con precisión los puntos en los que los discursos se transforman en, a través de y a partir de las relaciones de poder”. (Foucault, 1979, p. 117). Esto implica que la Ccs debe procurar la deconstrucción de discursos que se establecen a través de relaciones de poder, como en el caso del voluntariado, señalando con toda su fuerza las injusticias que se dan y la incomunicación que no debería seguir ocurriendo.

Así las cosas, la Ccs debe plantear los modos en cómo estos proyectos sociales pueden ejercer participación, pueden derrotar la incomunicación y ejercer una comunicación liberadora. Esta investigación es apenas un ápice de esa comprensión comunicativa, en el sentido en el que destraba las lógicas de poder que subyacen a la comunicación entre voluntarios y comunidad. Aporta una lectura fundamental tanto para la institución universitaria que rige el voluntariado, como para las acciones voluntarias de otras organizaciones. Tomando de esto una perspectiva que llame a la acción para desentrañar las rs que sumen en injusticias discursivas, distorsionando los actos de habla y generando así incomunicación.

Finalmente, como se ha mencionado la Ccs permite profundas reflexiones a partir de preguntas fundamentales tales como: ¿quién define el sentido? ¿hay participación en la definición de esos sentidos? En las formulaciones de proyectos sociales, permite la construcción de convenciones comunicativas que planteen en igualdad de condiciones a los interlocutores. Debe consultar así, si los actos de habla de las comunidades son tomados con su fuerza ilocutiva original y denunciar los momentos en los que no, generando evaluación constante de estas

estrategias sociales. Es por esto por lo que, desentrañar las rs que se tienen como contradicción entre el decir y el hacer y evitar las injusticias discursivas equivaldría a un proceso explícito de Ccs. (Servaes, 2012). “La costura que se forma en la frontera entre dos culturas es a veces una herida, en lugar de ser un espacio compartido”. (Gumucio-Dagron, 2004, p. 21).

### Referencias.

Acuerdo 015 del 2018 [Corporación Universitaria Minuto de Dios –UNIMINUTO] Por el cual se aprueban y definen los lineamientos generales para el desarrollo de la estrategia del voluntariado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. Julio 24 de 2018.

<http://umd.uniminuto.edu/documents/10181/0/Lineamientos+de+Voluntariado.pdf/9d3c04a3-9a40-4ebd-9ec9-e19ec972d61b>

Aguilera, A., Prados, M. y Gómez del Castillo, M. (2015). La experiencia del voluntariado universitario en las tertulias dialógicas de las comunidades de aprendizaje. *Revista de docencia universitaria*. Vol. 13 (2) pp. 249-267.

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/137674/Aguilera?sequence=1>

Alcaldía de Barranquilla. (s.f.) *Portal democracia participativa. Oficina de Participación Ciudadana*. Recuperado de: <http://participacion.barranquilla.gov.co/surorient/Barrios>

Amar, J. et al. (2001). La construcción de representaciones sociales acerca de la pobreza y desigualdad social en los niños de la región caribe colombiana. *Investigación & Desarrollo*. Vol. 09. núm. 2., pp. 592-613.

<https://www.redalyc.org/pdf/268/26890206.pdf>

Amar, J., Abello, R., Denegri, M., Llanos, M., Pardo, M., Villadiego, T., Flórez, C. y Duque, S. (2006). Representaciones acerca de la pobreza, desigualdad social y movilidad socioeconómica en estudiantes universitarios de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Investigación & Desarrollo*. Vol. 14 (2). pp. 312-329.

<https://www.redalyc.org/pdf/268/26814204.pdf>

Aparicio, M., Pacenza, I., Peralta, Y. (2013). Voluntariado universitario. En Labrunéé, M. y Mauro, L. (2013). *Tejiendo redes por la infancia. La experiencia de un proyecto de*

- extensión de la UNMDP*. (pp. 55-62). Universidad Nacional de Mar del Plata.  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1912/1/01494\\_3.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1912/1/01494_3.pdf)
- Arancibia, S., Fritis, R., Poblete, H., Rodríguez G., y Tenorio, N. (2013). Representaciones sociales en torno a equidad, acceso y adaptación en educación universitaria. *Psicoperspectivas. Individuo y sociedad*. Vol. 12. pp. 116-138.
- Arancibia, V. y Cebrelli, A. (2005). Representaciones sociales. Modos de percibir, decir y construir identidades. *Jornadas de Hum.* H.A. pp. 1-13
- Arco, J. y Vergara, R. (2012). Ordenamiento territorial, desarrollo social y construcción de patrimonio en el Suroccidente de Barranquilla. Caso: barrio Los Ángeles. *Memorias, Revista digital de historia y arqueología del Caribe colombiano*. 18. 168-195.
- Austin, J. (1982). *Cómo hacer cosas con palabras*. Palabras y acciones. Barcelona: Paidós.
- Ayala, S. y Vasilyeva, N. (2015). Explaining Speech Injustice: Individualistic vs. Structural Explanation. En Noelle, D. C., Dale, R., Warlaumont, A. S., Yoshimi, J., Matlock, T., Jennings, C. D., & Maglio, P. P. (Eds.) *Proceedings of the 37th Annual Meeting of the Cognitive Science Society*. Austin, TX. Cognitive Science Society.
- Barranquero, A. y Sáez, C. (2010). Comunicación alternativa y comunicación para el cambio social democrático: sujetos y objetos invisibles en la enseñanza de las teorías de la comunicación. En *Teorías y métodos de investigación en comunicación Congreso Internacional AE-IC Málaga 2010 "Comunicación y desarrollo en la era digital"*.
- Bruno, D., Barreiro, A. y Kriger, M. (2011). Representaciones sociales de la política en los jóvenes: Corrupción institucional y mentira. *KAIROS*. Vol. 28. pp. 1-16.  
<http://www.revistakairos.org/wp-content/uploads/Kriger-1.pdf>
- Carnap, R. (1988). *La construcción Lógica del mundo*. UNAM, México.

- Cebrelli, A. y Rodríguez, M. (2013). ¿Puede (in)visibilizarse el subalterno? Algunas reflexiones sobre representaciones y medios. *Revista Tram[p]as de la comunicación y la cultura*. N° 76, pp. 89-99.
- Cepeda, L. (2011). Los sures de Barranquilla: La distribución espacial de la pobreza. *Documentos de trabajo sobre economía regional. Centro de Estudios Económicos Regionales (CEER) Banco de la República*. 142. 1-34.  
<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/DTSER-142.pdf>
- Cornijo, J. (2014). Matriz de técnicas para la recolección y análisis de la información cualitativa. [Diapositivas de Power Point] <https://es.slideshare.net/javicorne/matriz-tcnicas-para-recoleccin-y-anlisis-de-la-informacin-cualitativa>
- Corporación Universitaria Minuto De Dios – UNIMINUTO. (2020). Plan de Desarrollo Aprendizaje para la transformación 2020-2025. Bogotá, Colombia.
- Debord, G. (1958). Teoría de la Deriva. Texto aparecido en el #2 de *Internationale Situationniste*. Traducción extraída de *Internationale Situationniste*, vol. I: La realización del arte, Madrid, Literatura Gris. 1999.
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Alerta temprana no. 020-18 A.I.*  
<https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/020-18.pdf>
- Denegri, M., Cabezas, D., Sepúlveda, J., Del Valle, C., González, Y., y Miranda, H. (2010). Representaciones sociales sobre pobreza en estudiantes universitarios chilenos. *Revista LIBERABIT*. Vol. 16 (2) pp. 161-170.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a06v16n2.pdf>
- Durkheim, E. (2001). *Las reglas del método sociológico*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Durkheim, E. (2006). *Formas elementales de la vida religiosa*. México, Colofón.

- Foucault, M. (1968). *Las palabras y las cosas, una arqueología de las ciencias humanas*. Siglo XXI Editores. Argentina.
- Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar*. Siglo XXI. México.
- Foucault, M. (1976). *La voluntad de Saber*. En *Vigilar y Castigar*, Siglo XXI. México.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder*. Las Ediciones de La Piqueta. Madrid.
- Foucault, M. (1998). El sujeto y el poder. *Revista Mexicana de Sociología*, Vol. 50, No. 3 pp. 3-20.
- Franco, D. (2020). Por arte de barrio. Los jóvenes voluntarios de la "Y" y sus acciones colectivas en la Comuna 13 de Medellín. [Artículo de Investigación, Universidad del Rosario].  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/30420/Por%20arte%20de%20Barrio.%20Los%20j%C3%B3venes%20voluntarios%20de%20la%20%27Y%27%20y%20sus%20acciones%20colectivas%20en%20la%20Comuna%2013%20de%20Medell%C3%ADN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fraser, N. y Honneth, A. (2006) *¿Redistribución o reconocimiento?*, Madrid, Morata
- Frege, G. (1971). *Estudios sobre semántica*. Editorial Ariel S.A. Barcelona.
- Fricker, M. (2017). *Injusticia Epistémica*. (R. García, Trad.). Herder. (Obra original publicada en 2007).
- Gaete, R. (2015). El Voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social. Un estudio de caso. *Última Década, Proyecto de juventudes*, 42, pp.235-260. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/udecada/v23n43/arto9.pdf>
- Gaete, R. (2015). El voluntariado universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social. Un estudio de caso. *ÚLTIMA DECADA*. Vol. 43. pp. 235-260.  
<HTTPS://SCIELO.CONICYT.CL/PDF/UDECADA/V23N43/ART09.PDF>

- García, A. (2011). *Modos de significar. La introducción temática a la filosofía del lenguaje*. Tecnos. Madrid.
- González, J. (2009). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. *Cuestiones Pedagógicas. Revista De Ciencias De La Educación*. Vol. 15. 227-247 <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10155>
- Gumucio-Dagron. (2004). El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Investigación & Desarrollo*. Vol. 12. 2-23
- Gumucio-Dagron. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. En (Pereira, J., y Cadavid, A. 2011 *Comunicación, desarrollo y cambio social*. Bogotá. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Gutiérrez, S. (2011). Cómo hacer cosas con palabras 50 años después. *Razón y Palabra*. Volumen 75. 1-19.
- Hall, S. (2010). *Sin garantías: Trayectorias y problemáticas en estudios culturales*. Envión Editores.
- Hernández, H. (2016). La política de voluntariado en Colombia: Entre la legalidad y la legitimidad social. El caso de la Red Distrital de voluntariado universitario [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20554/HernandezLlorenteHumbertoJavier2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6443>

- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Izes, A. (2018). #MeToo, Discursive Injustice, and Shifting social norms: a linguistic case study of Commonwealth v. William Henry Cosby Jr. [Tesis de pregrado, Swarthmore College]. [https://scholarship.tricolib.brynmaur.edu/bitstream/handle/10066/20579/Izes\\_thesis\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://scholarship.tricolib.brynmaur.edu/bitstream/handle/10066/20579/Izes_thesis_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jodelet, D. (1984). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En: S. Moscovici. *Psicología Social*. Vol. II. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Kukla, R. (2014) Performative force, convention, and discursive injustice. *Revista Hypatia*. Vol. 29. (pp. 440-457). <https://www.jstor.org/stable/24542044>
- Martín-Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Barcelona. Editorial Gustavo Gili.
- Martín-Barbero, J. (2018). *La palabra y la acción: por una dialéctica de la liberación*. Bogotá. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Martínez, JM. (1996). La fuerza ilocucionaria y su relevancia en la traducción de las ingles al español. *Pragmalingüística*. Vol. 3-4 77-88. <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/8760/1721578x.pdf>
- Mejía, J. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. Vol.1. 47-60.
- Méndez, N. (2022). *Una mirada a la comunicación, desarrollo y cambio social (CDCS) desde el programa de comunicación social -periodismo: Aporte a la investigación formativa desarrollada entre 2010 y 2019, por los estudiantes del programa de UNIMINUTO,*



- Rectoría Bogotá presencial, al enfoque de la CDCS*. [Tesis de maestría]. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia.
- Miramón, M. (2013). Michel Foucault y Paul Ricoeur: dos enfoques del discurso. *La Colmena*. Vol. 78. 53-57
- Montero, M. y Navarro, M. (2008). Comunicación y cambio social: algunos ejemplos históricos. *Revista Comunicación y hombre*. Vol. 8. 3-13.
- Moscovici, S. (1979) *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires. Huemul.
- Nova, M. (2016). La categoría de género y las distintas formas de injusticia. Una invitación a repensar los quiénes de la justicia. *Revista Estudios-Sociojurídicos*. Vol.18. 89-116. Doi: <http://doi.org/10.12804/esj18.02.2016.03>
- Obregón, R. (2009). Comunicación, desarrollo y cambio social. *Portal de la Comunicación InCom-UAB*. [https://incom.uab.cat/portalcom/wp-content/uploads/2020/01/49\\_esp.pdf](https://incom.uab.cat/portalcom/wp-content/uploads/2020/01/49_esp.pdf)
- Observatorio de Venezuela y Fundación Konrad Adenauer (2020). *Retos y oportunidades de la integración migratoria: análisis y recomendaciones para Barranquilla*. Bogotá. <https://www.kas.de/documents/287914/0/Migracion+BARRANQUILLA-AJ-03-12-2020.pdf/ba201662-6f9d-4cdc-3a1b-e32b2582aeac?t=1607987521705>
- Ortega, g. & Rodríguez, F. (2019). *Representaciones sociales del concepto de reconciliación en mujeres víctimas del conflicto armado pertenecientes a la asociación “Chicas F”, desde la perspectiva de la Noviolencia*. [Tesis de maestría]. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia.
- Ovejero, A. y Pastor, J. (2001). La dialéctica saber/poder en Michel Foucault un instrumento de reflexión crítica sobre la escuela. *Aula Abierta*. Vol. 77. 99-110.

- Páramo, P. (2014). *La investigación en ciencias sociales: estrategias de investigación*. Bogotá. Universidad Piloto de Colombia.
- Páramo, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales: Técnicas de recolección de información*. Bogotá. Universidad Piloto de Colombia.
- Piza, N. D., Amaique, F. A., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459.  
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Puig, J., Battle, R., Bosch, C., et al. (2006). *Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía*. Barcelona. Octaedro y Fundación Jaume Bofill.
- Rawls, J., (1971). *Teoría de la Justicia*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Ríos, O., y Christou, M. (2010). Más allá del lenguaje sexista. Actos comunicativos en las relaciones afectivo-sexuales de los y las adolescentes. *Revista Signos*.43. pp.311-326.  
<https://www.scielo.cl/pdf/signos/v43s2/a04.pdf>
- Rivera, M., Cortes, W., Benítez, M., Acosta, R. (2012). Representaciones sociales del monumento natural La portada: Qué nos dicen los discursos y los dibujos de los estudiantes sobre la comprensión del entorno. *Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte*. Vol. 17, pp. 58-75. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85324721005>
- Robinson, J. (2011). Wittgenstein, sobre el lenguaje. *Estudios 102*. Vol. X. 7-32.
- Ruedas, M., Ríos, M., Nieves, F. (2009). Epistemología de la investigación cualitativa. *EDUCERE, artículos arbitrados*. Vol. 46. 627-635.  
[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/12862/file\\_1.pdf](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/12862/file_1.pdf)
- Russell, B. (1912). *Los problemas de la filosofía*. Reino Unido.
- Russell, B. (1994). *Los problemas de la filosofía*. Labor, Barcelona, 1994.

- Russell, B. (2005). *Sobre el denotar*. Revista Internacional de Filosofía. Vol. 24, No.3  
Centenario de la publicación de “On Denoting”. pp. 153-169.  
<http://www.jstor.org/stable/43047379>
- Serradell, O. y Munté, A. (2010). Dialogicidad y poder en el discurso racista y antirracista.  
*Revista Signos*. 43. pp. 343-362.
- Servaes, J. (2012). Comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social. Una visión general. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*. Vol. 17. 17-40
- SHKLAR, J. (2015). *Los rostros de la injusticia*. (A. García, Trad.). (2010). Herder.
- Soler, P. (2007) Factores psicosociales explicativos del voluntariado universitario. [Tesis doctoral, Universidad Alicante].  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/7756/1/tesis\\_doctoral\\_patricia\\_soler.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/7756/1/tesis_doctoral_patricia_soler.pdf)
- Spicker, P., Álvarez, S. y Gordon, D. (2009). *Pobreza: Un glosario internacional*. Buenos Aires. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales CLASCO.
- Stipo, C. (2017). Violencia e injusticia epistémica en las relaciones discursivas dentro del feminismo. *Castalia*. Vol. 29, N° 5, pp. 42 – 58  
<http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/96007/.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vicerrectoría Regional Caribe- UNIMINUTO. (2019). *Propuesta de Voluntariado: La Luz*. Corporación Universitaria Minuto de Dios-Centro Regional Barranquilla.
- Villarroel, G. (2007). Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad. *Fermentum Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, vol. 17 (núm. 49), 434-454.

Villatoro, P. (2017). *Medición Multidimensional de la pobreza*. Ciudad de Panamá. CEPAL Naciones Unidas.

Weisz, C. (2017). La representación social como categoría teórica y estrategia metodológica. *REV. CES Psicol.*, (10). 99-108

Wittgenstein, L. (2009). *Investigaciones Filosóficas*. Madrid, Gredos.

Wittgenstein, L. (2009). *Tractatus Logico Philosophicus*. Madrid, Gredos.

## Anexos

### Anexo 1 Modelo Grupo focal con estudiantes

| <b>Grupo Focal Investigación Voluntariado La Luz, Barranquilla.</b>                              |   |
|--|---|
| <b># Grupo</b>   | 1   |
| <b>Clasificación</b>   | Estudiantes voluntarios UNIMINUTO Centro Regional Barranquilla.   |
| <b>Nombres</b>   | Kevin Calvo, estudiante Comunicación Social<br>Ivonne Borré, estudiante Contaduría Pública<br>Aylin Natera, estudiante Psicología<br>Wendy Navarro, estudiante Administración de Empresas   |
| <b>Introducción.</b>   | Se explica brevemente el objetivo del espacio y se presenta el detalle de lo que se va a realizar.  |
| <b>Metodología</b>   | El Grupo Focal tendrá tres momentos, un espacio de sensibilización, un momento para la discusión y un momento conclusivo. Adicionalmente, durante la discusión se usará el aplicativo Slido con la opción de nube de palabras para ubicar las palabras con que se relaciona la pregunta para que luego se produzca la discusión.  |
| <b>Sensibilización</b>   | Ruleta de sensibilización. A través de una ruleta digital los estudiantes podrán responder a preguntas referentes a cómo vienen al grupo de modo que se identifiquen esas emociones y se puedan encausar o reconocer.<br>Preguntas:<br>a. ¿Con qué emociones vienes a este momento?<br>b. ¿Qué ha sido lo más difícil de tu semana?<br>c. ¿Cuéntanos tu momento más feliz de la semana?<br>d. ¿Qué expectativa te genera este ejercicio de hoy? |
| <b>Discusión</b>   | Categorías preliminares:<br>a. Problemáticas de la comunidad del Barrio La Luz y ayuda del voluntariado para mitigarlas.<br>b. El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad.<br>c. El cambio frente a las problemáticas sociales.   |
| <b>Problemáticas de la comunidad del Barrio La Luz y ayuda del voluntariado para mitigarlas.</b> | 1. Slido. En una palabra y con la opción de responder varias opciones defina cuáles considera es la principal problemática de la comunidad.<br>2. ¿Por qué estas palabras representan las problemáticas de la comunidad del Barrio La Luz?<br>3. ¿Cómo ha ayudado el voluntario a mitigar dichas problemáticas?   |
| <b>El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad.</b>                                   | 1. Slido. En una palabra, defina el papel del voluntario durante el voluntariado.<br>2. Slido. En una palabra, defina el papel de la comunidad durante el voluntariado.<br>3. ¿El lenguaje utilizado por los voluntarios durante las actividades es entendible? ¿Hay algo que no se logre entender?<br>4. ¿La comunidad puede expresar sus sentimientos, deseos o desacuerdos?<br>5. ¿Considera que estos son tomados en cuenta? ¿Por qué?      |
| <b>El cambio frente a las problemáticas sociales.</b>  | 1. Slido describa en una palabra cuál sería la solución a las problemáticas de la comunidad.<br>2. ¿Por qué estas palabras definen la solución a las problemáticas de la comunidad?<br>3. ¿De qué y de quién depende el cambio frente a las problemáticas sociales de la comunidad del barrio La Luz?<br>4. ¿Los discursos dados en el voluntariado aportan a dicho cambio?<br>5. ¿Cómo aportar al cambio desde el discurso en el voluntariado? |
| <b>Conclusiones</b>  | Slido. Texto abierto. Cuáles serían las principales conclusiones que quedan de esta conversación.   |

## Anexo 2 Grabación grupo focal con estudiantes

En el siguiente enlace de YouTube se encuentra alojada la grabación del grupo focal con estudiantes:

<https://www.youtube.com/watch?v=UEzIPrQ-JZA>

## Anexo 3 Guía de observación externa

| Guía de observación  |  |
|--|--|
| <b>Actividad: Grupo Focal</b>  |  |
| Investigador/Observador  | Brayan Calabria Psicólogo, Coordinador de Bienestar Universidad Americana de Barranquilla  |
| Lugar-espacio  | Teams  |
| Técnica aplicada   | Grupo focal  |
| Recursos   | Grabadora ___ Apuntes _x_<br>Archivo:  |
| Personajes que intervienen   | Investigador: Jair Olascoaga<br><br>Participantes: Kevin Calvo, Salim Maloof, Damaris Ruiz, Ivonn Borrero, Wendy Navarro   |
| Descripción de actividades, relaciones y situaciones sociales cotidianas   | Consideraciones interpretativas/ Analíticas con respecto al objetivo o pregunta de investigación   |
| <p>Los participantes de la actividad se muestran receptivos desde el inicio, vinculándose rápidamente a la dinámica de apertura donde de manera activa expresan sus sensaciones y emociones.</p> <p>Como grupo se puede observar que tienen una memoria emocional, dada la relevancia de las experiencias que vivieron en conjunto, lo que hace que la expresión durante toda la sesión fuera espontánea y sin obstáculos para la expresión de opiniones.</p> <p>Ante los planteamientos contrarios o diferentes de los cuestionamientos, se detecta tolerancia para exponer libremente sin causar conflictos.</p> <p>Poseen una concepción grupal homogénea sobre los objetivos del voluntariado. En cuanto a la percepción de la problemática del barrio la luz se observa una diversidad consistente y coherente al determinar causas similares o correlacionadas.</p> <p>Conciben que su actuar como voluntarios tuvo en cuenta el contexto, lo que determino la claridad para desarrollar niveles de comunicación adaptados a las edades de la comunidad, lo que fue confirmado por los ejemplos donde la comunidad hacia Feedbacks positivos sobre la aprehensión del mensaje.</p> <p>La concepción de educación es en múltiples veces aclarada como crianza y no necesariamente como la generada en los ambientes educativos, haciendo hincapié que es una de las raíces problemas, que se encuentra en la unidad social catalogada familia, donde se gestan patrones de los cuales la comunidad no puede escapar</p> | <p>La palabra transformación hizo parte del discurso del grupo, pero no es expresada directamente con relación a la práctica como voluntariado que nace de una Institución Universitaria. Como Institución Universitaria uno de sus objetivos sociales es generar sujetos capaces de transformar positivamente la sociedad. Aunque los estudiantes del voluntariado reconocen que el estar estudiando en una IES da un buen ejemplo para incentivar a la comunidad a la educación superior no es evidente en el discurso literal o directo la conciencia de la capacidad transformadora proveniente de las IES.</p> <p>Por otra parte, el concepto de modelo de desarrollo sostenible, expuesto por uno de los voluntarios y apoyado por el resto, da cuenta de una intensión transformado-intrínseca en el ejercicio del voluntariado, lo que se percibe al escuchar ejemplos donde la transformación era la constante. Cuando se expresa que la comunidad necesita un modelo diferente para mejorar su calidad de vida están provocando una modificación de su modelo actual para adaptarlo con las nuevas aportaciones, agregarle desarrollo sostenible aporta la dinámica de un modelo flexible que permite transformarse e impactar en el tejido social.</p> <p>El ejercicio de transformación se encuentra tácito en el quehacer del voluntario, pero en su discurso no se evidencia directamente.</p> |

|  |  |
|--|--|
| Como estudiantes en el rol de voluntario perciben su ejercicio como activo y la comunidad como un organismo en necesidad que de forma pasiva recibe. |  |
|--|--|

#### Anexo 4 Modelo Grupo focal con la comunidad del barrio La Luz

| <b>Grupo Focal Investigación Voluntariado La Luz, Barranquilla.</b>                              |   |
|--|---|
| <b># Grupo</b>   | 1   |
| <b>Clasificación</b>   | Comunidad Barrio La Luz participantes de los programas que ofrece el Voluntariado La Luz.   |
| <b>Nombres</b>   | Oscar Vargas, Líder comunitario<br>Xxx<br>Xxx<br>Xxx<br>Xxx (Se omiten por seguridad).  |
| <b>Introducción.</b>   | Se explica brevemente el objetivo del espacio y se presenta el detalle de lo que se va a realizar.  |
| <b>Metodología</b>   | El Grupo Focal tendrá tres momentos, un espacio de sensibilización, un momento para la discusión y un momento conclusivo. Adicionalmente, durante la discusión se usará el aplicativo Slido con la opción de nube de palabras para ubicar las palabras con que se relaciona la pregunta para que luego se produzca la discusión.  |
| <b>Sensibilización</b>   | Bingo de sensibilización. A través de unas papeletas con preguntas la comunidad podrá responder a preguntas referentes a cómo vienen al grupo de modo que se identifiquen esas emociones y se puedan reconocer.<br>Preguntas:<br>e. ¿Qué ha sido lo más difícil de tu semana?<br>f. ¿Cómo te sientes emocionalmente hoy?<br>g. ¿Cuéntanos tu momento más feliz de la semana?<br>h. ¿Qué sentimiento viene a ti al realizar este ejercicio de hoy? |
| <b>Discusión</b>   | Categorías preliminares:<br>d. Problemáticas de la comunidad del Barrio La Luz<br>e. La incidencia del voluntariado para mitigarlas.<br>f. El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad.  |
| <b>Parte 1</b>   |   |
| <b>Problemáticas de la comunidad del Barrio La Luz y ayuda del voluntariado para mitigarlas.</b> | Cartografía social. A través de la cartografía y con el uso del mapa del barrio la comunidad reconocerá cuáles son las principales problemáticas del barrio.<br><br>1. Construcción de convenciones.<br>2. Identificación de las convenciones dentro del mapa.<br>3. Socialización de las razones por las que considera que esas son las problemáticas.   |
| <b>Parte 2</b>   |   |
| <b>El papel comunicativo del voluntario y de la comunidad.</b>                                   | 6. ¿De qué forma ayuda el voluntariado a solucionar dichas problemáticas?<br>7. ¿Consideran que la comunidad necesita ayuda de un voluntariado universitario? ¿Por qué?<br>8. ¿Se tuvo en cuenta a la comunidad en la construcción de las actividades del voluntariado? ¿Podían participar y expresar sus opiniones?<br>9. Mural. En una palabra, defina el papel del voluntario durante el voluntariado.   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>10. Mural. En una palabra, defina el papel de la comunidad durante el voluntariado.</p> <p>11. ¿El lenguaje utilizado por los voluntarios durante las actividades fue entendible? ¿Por qué? ¿Hubo algo que no se logró entender?</p> <p>12. ¿Consideran que el voluntariado causó algún tipo de daño en la comunidad? ¿Por qué?</p> |
| <b>El cambio frente a las problemáticas sociales</b> | <p>13. ¿De qué depende que ocurra el cambio?</p>   |
| <b>Parte 3</b>                                       |  |
| <b>Conclusiones</b>                                  | Cuáles serían las principales conclusiones que quedan de esta conversación.  |

### **Anexo 5 Fotografías del encuentro del grupo focal con la comunidad**

En el siguiente enlace de OneDrive se encuentran alojadas las fotografías del grupo focal con la comunidad del barrio La Luz:

[https://uniminuto-my.sharepoint.com/:f/g/person/jair\\_olascoaga\\_uniminuto\\_edu/EsGs5K1bKENLpYBQHknsXEYBXikDOIQEuQeGCCL9STeKuQ?e=RwdGUq](https://uniminuto-my.sharepoint.com/:f/g/person/jair_olascoaga_uniminuto_edu/EsGs5K1bKENLpYBQHknsXEYBXikDOIQEuQeGCCL9STeKuQ?e=RwdGUq)



## Anexo 6 Articulación del campo epistemológico y metodológico

| <b>Objetivo general</b>   |   |  |                |                                       |                                      |  |  |
|---|---|--|----------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Analizar las representaciones sociales que tienen los voluntarios universitarios de UNIMINUTO frente a la acción voluntaria en comunidades vulnerables (Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico) así como su derivación a algún tipo de injusticia discursiva adversa a la comunidad. |   |  |                |                                       |                                      |  |  |
| <b>Objetivo específico</b>  | <b>Categoría de preliminares</b>                                | <b>Subcategorías</b>   | <b>Enfoque</b> | <b>Estrategia</b>                     | <b>Técnica de investigación</b>      | <b>Instrumento de recolección de información</b>                         | <b>Sujetos</b>   |
| Identificar las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria que realizan en el Voluntariado La Luz –Barrio La Luz, Barranquilla, Atlántico.  | Percepción del voluntario frente a la acción del voluntariado.  | -Problemáticas de la comunidad<br>-El papel comunicativo de los actores del voluntariado<br>-El cambio social frente a las problemáticas | Interpretativo | Análisis de representaciones sociales | Grupos focales                       | -Guía de grupos focales<br>-Guía de observación                          | 7 estudiantes voluntarios miembros del voluntariado La Luz de UNIMINUTO. |
| Describir la percepción de la comunidad frente a la labor realizada por los voluntarios universitarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO.   | Percepción de la comunidad frente a la acción del voluntariado. | -Problemáticas de la comunidad<br>-El papel comunicativo de los actores del voluntariado<br>-El cambio social frente a las problemáticas | Interpretativo | Análisis de representaciones sociales | Grupos focales<br>Cartografía social | -Guía de grupos focales<br>-Guía de observación<br>-Mapas y convenciones | 8 miembros de la comunidad del barrio La Luz de Barranquilla.            |
| Fundamentar el modo en el que las representaciones sociales que tienen los voluntarios frente a la acción voluntaria en la comunidad del barrio la Luz pueden derivar injusticias discursivas.  | Representaciones sociales.                                      | Contradicciones entre práctica y discurso  | Interpretativo | Análisis de representaciones sociales | Categorización y codificación        | -Memo analítico<br>-Codificación axial y selectiva                       | Correlación entre voluntarios y comunidad.                               |

Fuente: *Adaptación a la luz de Ortega y Rodríguez (2019).*

