

El rol del educador infantil en ambientes hospitalarios

Dana Hernández
Jeimy Rincón
Directora del Proyecto:
Nelly Milady López R.

*El Rol del Educador infantil en ambientes hospitalarios

¿Cual es el rol del educador infantil en ambientes hospitalarios?

*Conclusiones

El rol del educador infantil en ambientes hospitalario a partir de la estrategia pedagógica encuentros con amor responde a las necesidades de los niños en este ambiente estableciendo unos desempeños que conforman su rol

*Objetivo General

Fundamentar la importancia del rol del educador infantil en ambientes hospitalarios como parte de su quehacer pedagógico por medio de la pedagogía hospitalaria, la pedagogía del cuidado y la pedagógica del encuentro.

*Teoría sustantiva

*Marco de referencial:

*Propuesta Pedagógica :

Encuentros con amor:

- Encuentro de sentires.
- Encuentro de saberes.
- Encuentro con quienes me cuidan.
- Encuentro con los demás.
- Encuentro con la familia.

*Diseño Metodológico

Enfoque: Cualitativo

Tipo de Investigación: Teoría Fundamentada

Instrumento: Diarios de campo, Técnicas: Entrevista y Observación

Población: Flotante , Heterogénea niños de 1 - 14 años



Clinica Foscá

Fundada
1976

Marco contextual

Torre Milton salazar

Fundada
2002

Area de pediatria



Oncología pediátrica



Aula Hospitalaria
1997



Amigos centro de cancer



Fundación Hope



Parque Caracolí



*

—

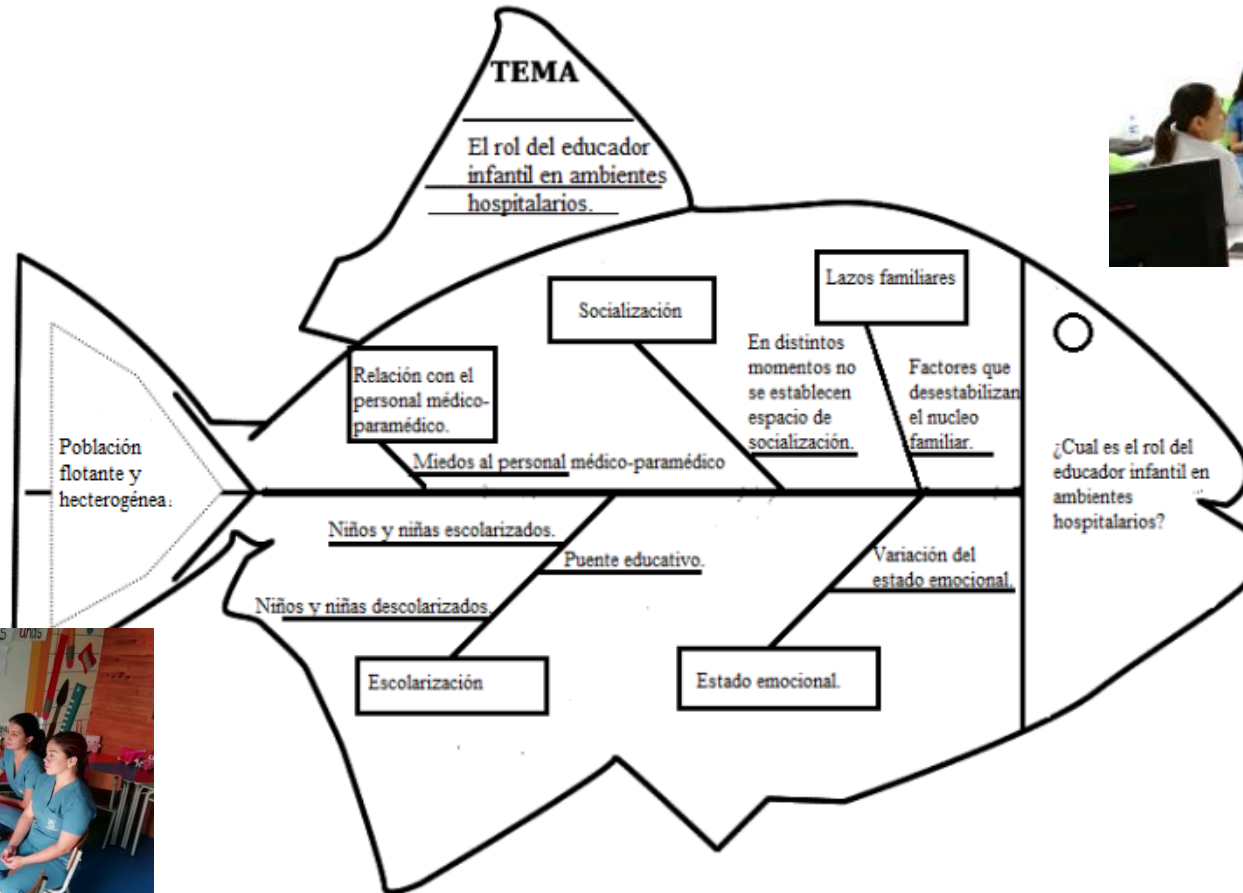


unab

UNIVERSIDAD NACIONAL



*Planteamiento del problema



*Objetivos Específicos

- Identificar, mediante la observación y la entrevista, las necesidades en los procesos educativos y socio afectivos de los niños y niñas en el ambiente hospitalario.
- Diseñar alternativas pedagógicas que favorezcan los proceso educativos y socio afectivos de los niños y niñas en ambientes hospitalarios.
- Validar la estrategia pedagógica a partir del anilisis de los datos obtenidos en el diario de campo y la vivencia del proceso.
- Definir los desempeños del rol del educador infantil en ambientes hospitalarios mediante la reflexión de la experiencia de la práctica pedagógica en relación con los planteamientos de la pedagogía del cuidado, la pedagogía hospitalaria y la pedagogía del encuentro.

Marco conceptual

Pedagogía del
Encuentro
Rio, J. G (2016)

Ambiente Hospitalario
García & Sánchez (2013)

Proceso Salud-enfermedad
Boltvinia.J. (1984)

Pedagogía Hospitalaria
León,S.M (2017)

Población Heterogénea
Panaia (2009)

Vínculos Afectivos
Posada, Gómez, &
Humberto (1997)

Pedagogía del cuidado
G, Benavides (2006)

Población Flotante
Ucha,(2013)

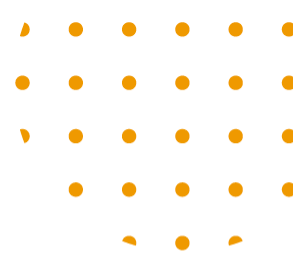
Oncología
Instituto Nacional de
cáncer (s.f)

Actividades Rectoras
Zubiría.J.(2006)

Rol del educador infantil
Plata (2012)

Duelo
Pangrazzil.A (2001)

Marco Teorico

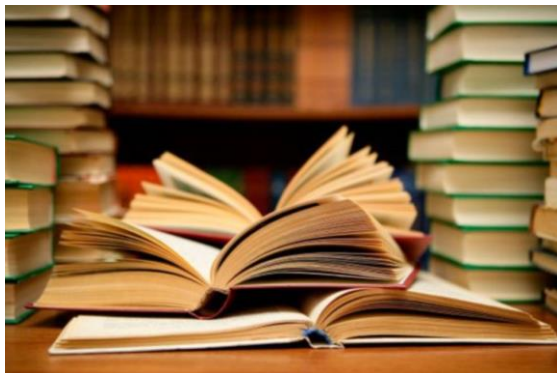


León, S.M (2017) Tesis Doctoral: El valor de las actuaciones pedagógicas en el ámbito hospitalario

G, Benavidez (2006)
Libro: Pedagogía del cuidado

Prohaska, L (1981)
Pedagogía del encuentro.

Plata (2016) en el libro:
Educación primaria
cuerpo de maestro



*Marco Legal

Nacionales



Decreto 1470 de 2013
Apoyo Académico
especial

Ley 155 de 1994
Ley general de
educación

Ley 1384 del 2010
Acciones para la
atención integral del
cáncer en Colombia

Otros Países



Ley de integración
Social del Minusválido
1982



Marco Regulatorio de la
pedagogía Hospitalaria
2016

*Diseño Metodológico

Enfoque de investigación:
cualitativo,
descriptivo e
interpretativo.



***Tipo de estudio:**
Teoría
fundamentada

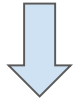


Técnicas/instrumentos

Galeano, M. (2018) los estudios cualitativos ponen especial énfasis en la **valoración de lo subjetivo y lo vivencial, y en la interacción entre sujetos** de la investigación; privilegian lo local, lo cotidiano, lo cultural para comprender la lógica y el significado que tiene los procesos sociales de los propios actores, que son quienes viven y producen la realidad sociocultural.

Strauss, A & Corbin, J. (2002) se caracteriza por la generación o surgimiento una teoría a partir de la información proporcionada por los **propios sujetos sociales**, que viven o están relacionados estrechamente con la problemática estudiada.

Entrevista y Observación / Diarios de campo.



**Población
participante**

Heterogénea y Flotante

Glaser y Strauss (1967)

(Intenta explicar los fenómenos o procesos sociales analizados en una investigación)



1. Fase preliminar:

Recolección de datos:

- Observación participante.
- Entrevista.

**Fases de la
teoría
fundamentada**



2. Fase de comparación y contraste:

Análisis de Datos:

Tipos de encuentros:

- Encuentro de sentires.
- Encuentro de saberes.
- Encuentro con quienes me cuidan.
- Encuentro con los demás.
- Encuentro con la familia.

3. Formulación de una nueva teoría:

Estrategia Pedagógica(“Encuentros con amor”) y los Desempeños del educador en el ambiente hospitalario: A Través de la Estrategia pedagógica se fundamenta el rol del educador infantil en 5 desempeños(explicaremos en los resultados o teoría sustantiva).

*

Codificación Abierta

Técnicas/Instrumentos Inv.

- ❖ Entrevista.
- ❖ Diarios de campo

Categorías

- ❖ Procesos socioafectivos.
- ❖ Proceso educativo.
- ❖ Reflexión metacognitiva del educador infantil.

Comparación constante

- ❖ 5 tipos de encuentros.

Codificación

- ❖ Vinculos afectivos.
- ❖ Apoyo emocional.
- ❖ Relación sociales.
- ❖ Lazos de empatía.
- ❖ Continuidad al proceso educativo.
- ❖ Adapción al centro medico.
- ❖ Afrontamiento de la enfermedad.

Codificación Axial

Relaciones entre categorías.

Encuentro de Saberes

Desempeño: Orientar el proceso educativo

Categoría central(nucleo teorico)

- ❖ Rol del educador infantil

*Encuentros con amor



Es una estrategia pedagógica que contribuye al desarrollo socioafectivo, emocional y académico de los niños que por algún tiempo permanecen hospitalizados debido a un proceso de salud enfermedad.

*Momentos



1

Me expreso

2

Descubro

3

Participo

4

Comparto



Encuentro de sentires



“A” y “L”, comparten habitación durante un tiempo prolongado, entre ellas se han gestado lazos de amistad, días previos a un procedimiento quirúrgico quisieron escribir una carta para expresar a su amiga sus deseos para dicho momentos, este encuentro de sentires se denomina “un buen deseo”

Encuentro de saberes



“Maquina de sumas” encuentros de saberes matemáticos para niños de 4 a 6 años y “El sol gira a su alrededor” Reconoce el color amarillo y su figura geométrica (el círculo) por medio de las diversas experiencias de aprendizaje para niños de 1 a 5 años.

Encuentro con los demás



“Show de talentos” encuentro con los demás que tiene como duración de varias semanas, donde los niños, padres, cuidadores, médicos, paramédicos y docentes se unen para compartir sus gustos por la música, la poesía y otras manifestaciones artísticas que preparan con antelación. La empatía y cercanía que se generó contribuye a la construcción de un ambiente de confianza y cercanía de reconocimiento de sí mismo y de los demás.

Encuentro con quienes me cuidan

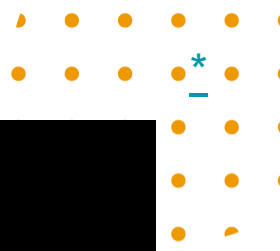


“S” tiene 4 años en el taller “Conociendo su labor” mediante el “juego de roles” personifica la labor del equipo médico y paramédico. En el taller “una carta para mi doctor o enfermera favorita “E” de 7 años, expresa su cariño y gratitud a su médico.

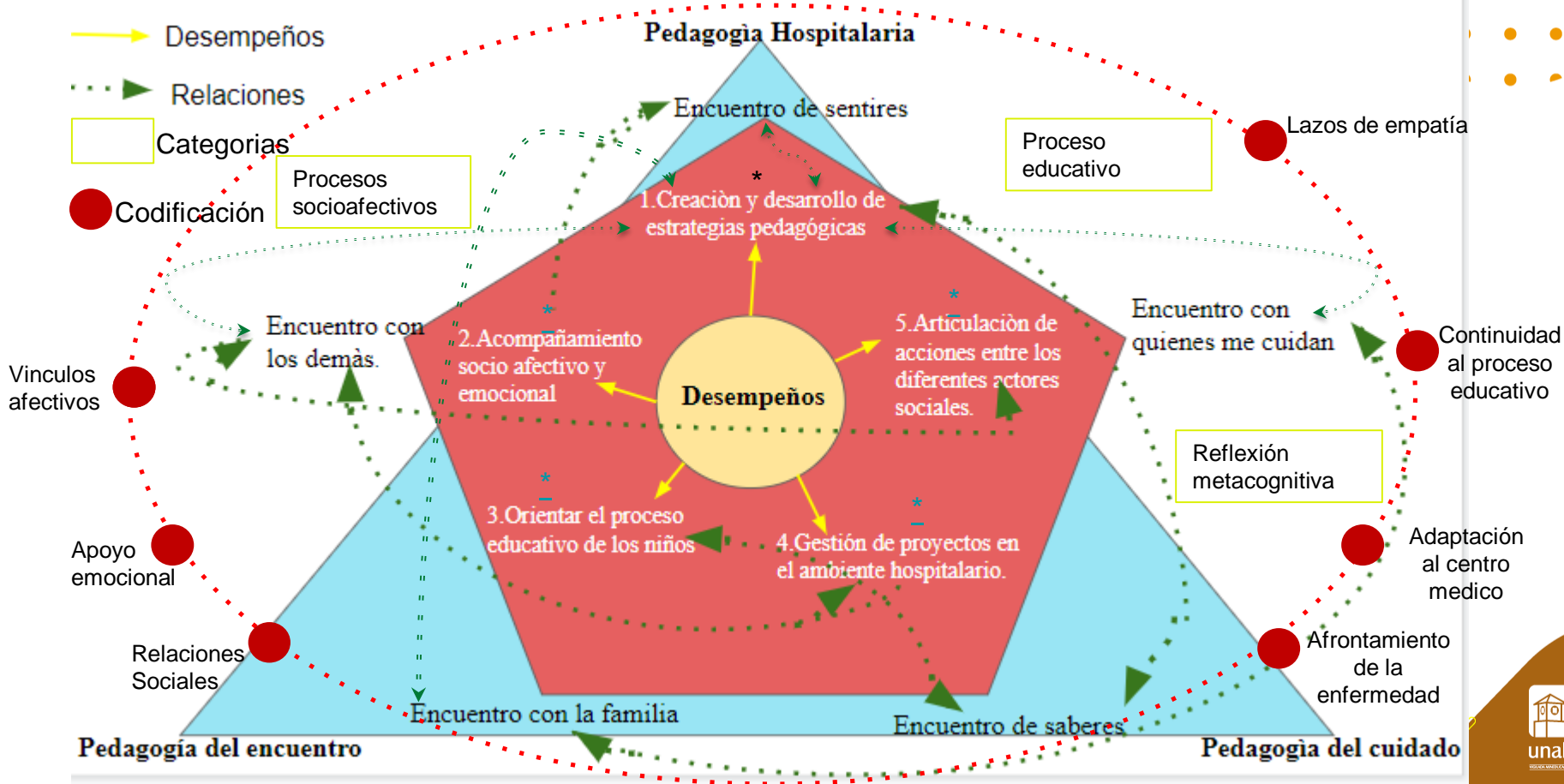
Encuentro con mi familia



En el taller “árbol mensajero” los niños en compañía de sus familiares dialogan y evocan recuerdos y roles que cumplen los miembros de su familia, y envían cartas. El apoyo y la compañía en esta construcción contribuye a recrear la relación entre padres, cuidadores y los niños así mismo a expresar su afecto a las personas que aman que hace un tiempo no pueden ver.



Resultados de investigación: Teoría sustantiva.



1 .Creación y desarrollo de estrategias pedagógicas

Encuentros
con amor

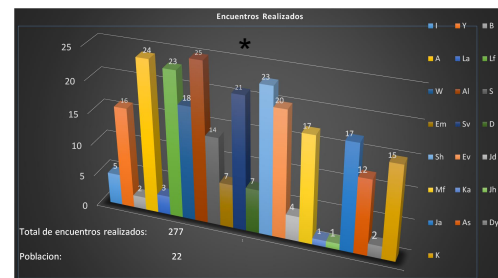
Encuentro de
sentires

Encuentro con la
familia

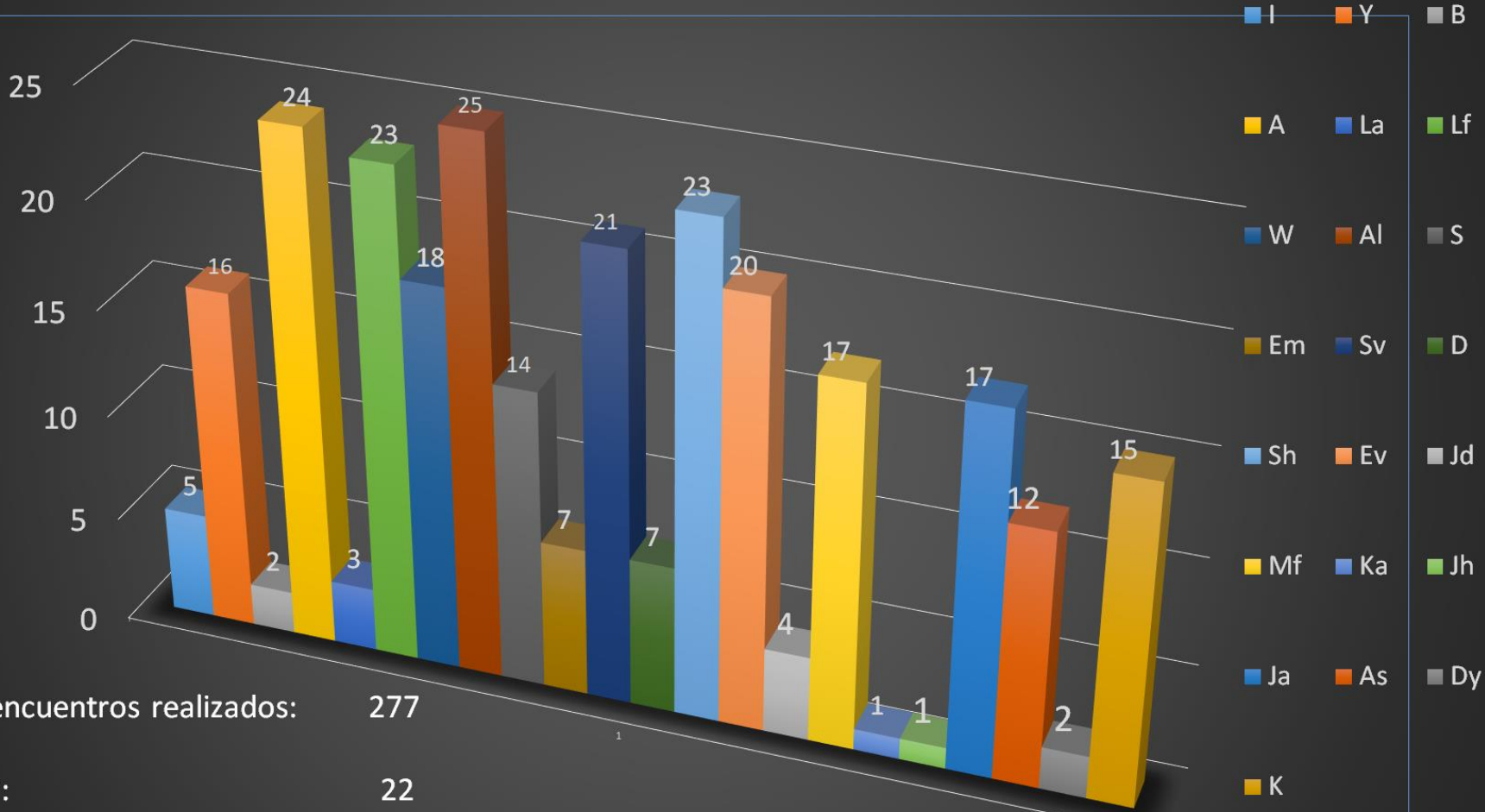
Encuentro de
saberes

Encuentro con los
demàs

Encuentro con
quienes me
cuidan*



Encuentros Realizados



Total de encuentros realizados: 277

Poblacion: 22

Evaluación de la estrategia pedagógica



ESCALA PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA PEDAGÓGICA: "ENCUENTROS CON AMOR"



Esta escala permite evaluar el impacto de la estrategia pedagógica encuentros con amor implementada durante el año 2019, por estudiantes del programa Licenciatura en Educación Infantil UNAB en marco del programa servicio humanizado de la Clínica Foscal. Sus apreciaciones sobre los cambios generados a partir de la implementación son importantes. Lo invitamos a participar dando su concepto respondiendo a las preguntas teniendo en cuenta dos momentos (antes y después de la implementación) de los encuentros con amor. Agradecemos su participación

Item	Antes de la implementación				Después de la implementación				OBSERVACIONES
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	
¿La comunicación e interacción entre padres o acudientes y personal médico y paramédico es cálida y empática?	1	2	3	4	1	2	3	4	
¿se generan acciones para lograr confianza y empatía entre los niñ@s y el personal médico y paramédico?	1	2	3	4	1	2	3	4	
¿Se vivencia espacios de socialización entre los niñ@s?	1	2	3	4	1	2	3	4	
¿Se generan espacios de socialización entre los niñ@s, familiares y el personal médico-paramédico?	1	2	3	4	1	2	3	4	
¿se recibe acompañamiento para generar una red de apoyo en la que se reconozca el esfuerzo individual y colectivo de cada miembro de la familia?	1	2	3	4	1	2	3	4	
¿Durante el proceso de adaptación a la estancia hospitalaria el niñ@ recibe acompañamiento pedagógico que favorezca el manejo de las emociones?	1	2	3	4	1	2	3	4	
¿Durante la hospitalización de larga estancia se realiza un acompañamiento al niñ@ para favorecer el proceso educativo?	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sumatoria:									Sumatoria:
Promedio :									Promedio :
									Mejoramiento:

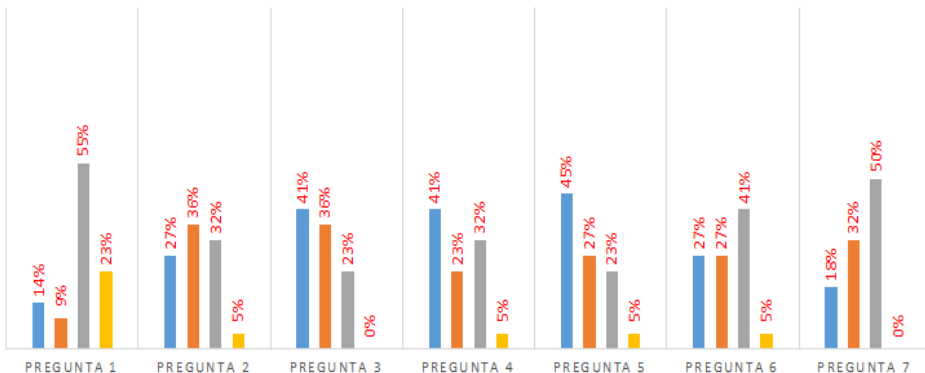
Fecha: _____

* Impacto de la estrategia pedagógica



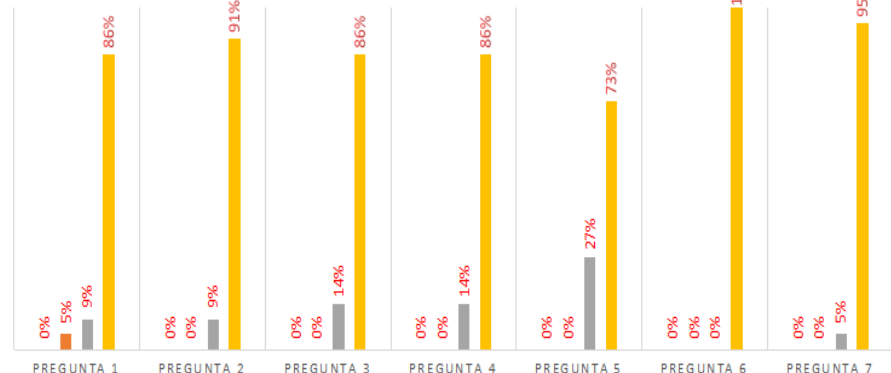
ANTES DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA PEDAGOGICA ENCUENTROS CON AMOR

■ Muy en desacuerdo % ■ En desacuerdo % ■ De acuerdo % ■ Muy de acuerdo %



DESPUES DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA PEDAGOGICA ENCUENTROS CON AMOR

■ Muy en desacuerdo % ■ En desacuerdo % ■ De acuerdo % ■ Muy de acuerdo %



* 2 .Acompañamientos socio-afectivo y emocional

Acompañamiento socio.afectivo y emocional orientado a los padres

Acompañamiento socio-afectivo y emocional orientado a los niños

Acompañamiento al duelo

Fernández (2006) “ Las repercusiones que sufren los padres por la hospitalización de un hijo pueden incluir ansiedad, temores, indefensión, alteración del ritmo de trabajo normal y en general , de la vida diaria”.

Ortis, J. V. (2009). Al reconocer e identificar aquellas situaciones que generan conflicto en su ser se reconoce los puntos de partida para estabilizar sus emociones.

Ortega (2017) “ El encuentro con el otro requiere un nuevo lenguaje que trasciende de la palabra y se expresa en la actitud de escucha, de respeto y acogida al otro, en la voluntad decidida de acompañarlo en las circunstancias de su vida”

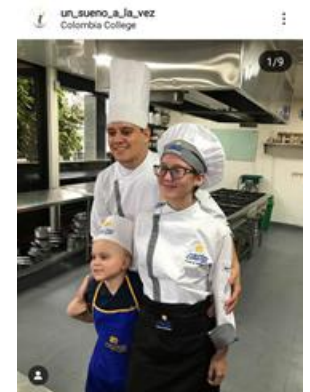
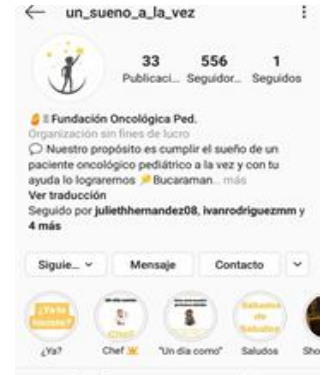


Generar empatía entre el personal de salud y el niño

Sánchez A D., & Contreras O, Y. (2014) Dedicar tiempo es una forma de prestar atención y dar afecto es una de las herramientas médicas más importantes. Lo ideal es que el paciente sienta que recibe más de lo que esperaba

Construir vínculos afectivos , empáticos y de apoyo entre pares

Villalobos, C. (2015) “Lograr una vinculación positiva y colaborativa durante esta etapa permitirá desarrollar lazos colaborativos duraderos los cuales juegan un rol protector en el desarrollo integral de ellos”.



*3. Orientar el proceso educativo de los niños



León. S, M (2017)“El valor las actuaciones pedagógicas en el contexto de una institución hospitalaria radica en que el niño, llegue a ser lo que es: una persona auténtica, única e irrepetible; superando la diversidad, creciendo en la dificultad, madurando y siendo feliz”

Organización de las experiencias de aprendizaje de los niños

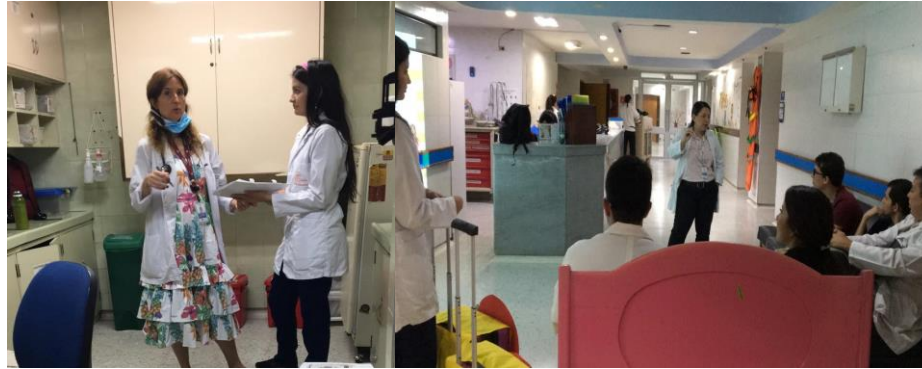
Estrategias metodológicas y didácticas teniendo en cuenta las particularidades de cada niño

*4. Gestión de proyectos pedagógicos en el ambiente hospitalario



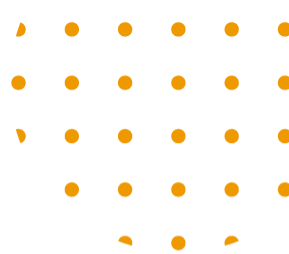
Panez, G. S. (2014) manifiesta “El aula es un lugar donde el niño encuentra experiencias gratificantes a varios niveles: en primer lugar, se vincula con un docente acogedor y sensible que lo recibe para responder a necesidades importantes y básicas, como ser tratado con afecto, jugar, interactuar y aprender”.

*5. Articulación de acciones entre los diferentes actores sociales.



Lorente, J. A., & Jiménez Arias, M. E. (2009) “La comunicación acerca y une a las personas como un todo en las diferentes formas de enseñanza (conferencias, seminarios, clases prácticas, pases de visitas médicos, discusiones colectivas y entre servicios, piezas en fresco y otras); las lleva a la concreción del actuar y pensar, de lo que se supone se practique”.

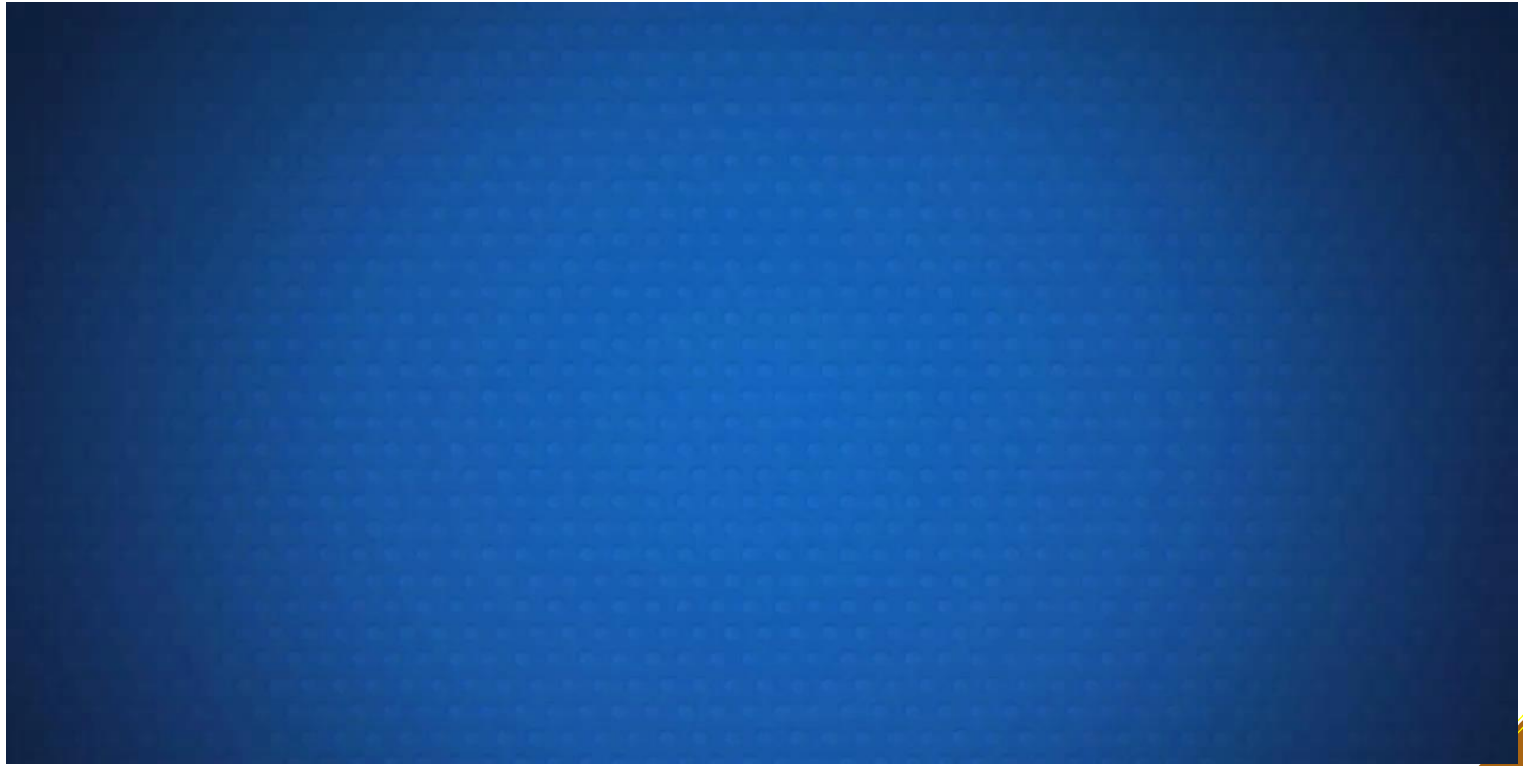
Conclusiones



- La concepción pedagógica de la estrategia “Encuentros con Amor”, desde los diferentes encuentros favorece los vínculos afectivos y el desarrollo emocional de los niños, especialmente en los “encuentros con los demás”. “encuentros con mi familia”, “encuentros de sentires”, “encuentros con quienes me cuidan” se motivan y generan ambientes favorables a partir de experiencias en las que el niño juega, crea, imagina y explora su espacio tanto de manera personal como con otras personas, lo cual genera tranquilidad y seguridad para afrontar situaciones que se presentan en su proceso de hospitalización.

- La enfermedad produce en los seres humanos una condición especial, por lo que las aulas hospitalarias deberían considerarse un entorno de educación inclusiva, en el que, desde lo público, lo privado y las entidades sin ánimo de lucro generan políticas de sostenibilidad de este espacio como potenciador en situaciones de aprendizaje significativas en las particularidades del proceso salud enfermedad de los niños.
- A partir de la metacognición de las prácticas pedagógicas se crean planteamientos del rol del educador según el contexto en el que se encuentre ya que analiza su quehacer a partir de las necesidades de proceso educativo y socio afectivo de los niños.
- El trabajo multidisciplinar ha permitido tener distintos aportes de diversas disciplinas trabajando a favor del proceso salud-enfermedad del niño durante su estancia en la clínica esta comunicación permite tomar decisiones que favorezcan el proceso de adaptación al centro médico.

- La estrategia pedagógica “ Encuentros con amor” fue adoptada para su implementación por el programa servicio humanizado de la Clínica Fosal.



Recomendaciones



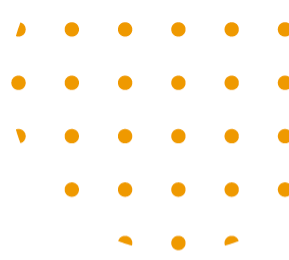
- La clínica FOSCAL debe tener un educador infantil titular en el que se encargue de la gestión educativa del aula hospitalaria y brinde un acompañamiento al proceso de adaptación al centro médico, a su vez sea un apoyo en el transcurso de su estancia dándole continuidad a la educación del niño, además debe crear un puente de interacción entre el niño y su contexto llevando un seguimientos personalizado y constante a cada paciente, ya que se aprecia que el apoyo educativo que se ofrece a los niños por medio del voluntariado no es permanente.
- El educador infantil debe **conocer** las características del contexto para tenerlas en cuenta como punto de partida y referencia en el contacto con los niños por ello es necesario que identifique las singularidades presentes en este caso sobre el diagnóstico del cáncer ya que no es una enfermedad única, bajo esta denominación se agrupan una multitud de enfermedades con diferentes pronósticos y tratamientos.
- Vivir la vida con alegría es una desición que se toma día a día no importa en que lugar o circunstancias te encuentres



***III Encuentro Internacional de Investigadores y
Estudiantes de REOALCEI – Popayán, Colombia,
01 al 07 de Diciembre 2019***

Referencias bibliográficas

- Alarcón, A., Munera, L., & Montes, A (2017). La teoría fundamentada en el marco de la investigación educativa. *Saber, ciencia y libertad*, 12(1), 236-245. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/1475>
- Barrera, M. D. M., Tonon, G., & Salgado, S. V. A. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas humanística*, (74), 195-225. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n74/n74a10.pdf>
- Benavides. G, (2006). *El cuidado como propuesta pedagógica*. Pedagogía del cuidado, 1. https://www.academia.edu/4302723/G_Benavides_Pedagog%C3%ADa_del_cuidado_septiembre_de_2006_p._1_EL_CUIDADO_COMO_PROPOSTA_PEDAG%C3%93GICAMag%C3%ADster_en_Educaci%C3%B3n_de_la_Universidad_de_Los_Andes



- Cáncer, I. N. (s.f.). Institutos Nacionales de la Salud.

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/oncologia>

- Freire, P. (1979) Pedagogía del oprimido. España: Siglo Veintiuno Editores.

- Galeano, M. (2018). Estrategias de investigación social cualitativa. Medellín. Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Antioquia.

- García-Sánchez, E. (2017). Despertar la compasión. El cuidado ético de los enfermos graves. Pamplona: EUNSA.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6262957>

- García, R. (2013). Orientación Educativa en Educación Primaria. Ediciones Pirámide.

- Grau Rubio, C., Ortiz González, C., & Fernández Hawrylak, M. (2001). La pedagogía hospitalaria en el marco de una educación inclusiva (No. 376). Ediciones Aljibe. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=178388>

- Lucea, J. D. (1993). Unidades didácticas para secundaria: I. De las habilidades básicas a las habilidades específicas (Vol. 1).

<https://books.google.com.co/books?id=-pq7Ad9C-eQC&pg=PA120&dq=que+es+estrategia+pedagogica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSrjLhjPbkAhUSc98KHVESAFsQ6AEIVTAI#v=onepage&q=que%20es%20estrategia%20pedagogica&f=false>

- Mallet, P. (2016). *La amistad entre niños o adolescentes: una fuerza que ayuda a crecer* (Vol. 143). Narcea Ediciones. <https://sites.google.com/site/juncdallphoba/la-amistad-entre-ninos-o-adolescentes-una-fu-vwagl>
- Moreno, R., Marí, R., & Hipólito, N. (2017). *Nuevas violencias, nuevos contextos de intervención socioeducativa*. Grao. <https://books.google.com.co/books?id=BaEyDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Moreno,+R.,+Mar%C3%AD,+R.,+%26+Hip%C3%B3lito,+N.+%282017%29.+Nuevas+violencias,+nuevos+contextos+de+intervenci%C3%B3n+socioeducativa.+Grao.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjfvv6xpfbkAhWjq1kKHQm7CFUQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>
- Ortega, P. (2017). Editorial: La educación es un encuentro con el otro. *Revista Virtual Redipe: Año 6 Volumen 8*. [file:///D:/Documentos/Downloads/Dialnet-EditorialLaEducacionEsUnEncuentroConElOtro-6758234%20\(1\).pdf](file:///D:/Documentos/Downloads/Dialnet-EditorialLaEducacionEsUnEncuentroConElOtro-6758234%20(1).pdf)
- Panaia, M. (2009). Algunas precisiones sobre el concepto de población flotante en el ámbito del trabajo. Buenos aires, Argentina.
- Prohaska, L. (1981). *Pedagogía del encuentro*. Barcelona: Herder. <https://www.casadellibro.com/libro-pedagogia-del-encuentro/9788425402968/267301>

- Rio, J. G. (2016). Para pensar una pedagogía del encuentro. Tercer Congreso Latinoamericano de Filosofía de la Educación. [file:///D:/Documentos/Downloads/154-561-1-PB%20\(1\).pdf](file:///D:/Documentos/Downloads/154-561-1-PB%20(1).pdf)
- Rubio, C. G. (2001). *La pedagogía hospitalaria en el marco de una educación inclusiva*. España: ALJIBE.
- Silva, G. (2012). Las vivencias de los niños hospitalizados desde sus dibujos y testimonios: un estudio cualitativo con enfoque de resiliencia y los derechos del niño hospitalizado.
- Simón, M. L. (2017). El valor de las actuaciones pedagógicas en el ámbito hospitalario. *Aula*, 23, 49-70.
- Sánchez, C. A. V., & Lozano, J. A. F. (1995). *El niño ante el hospital: programas para reducir la ansiedad hospitalaria*. Universidad de Oviedo.

https://books.google.com.co/books?hl=en&lr=&id=zzfIWcPmBV4C&oi=fnd&pg=PA11&dq=info:ojxjSNinb4J:scholar.google.com&ots=azG8FQGGTA&sig=ZaBf1_K5z14tKJRa1rQfRY7-Ue8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Schaffer, R. (2000). *Desarrollo social*. Siglo XXI.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xduCpqpPKBgC&oi=fnd&pg=PA17&dq=info:sZuWv8YBtvcl:scholar.google.com/&ots=gXPRbG07qW&sig=QX-DtMd8L_wh2PmDejgmegbD6-k#v=onepage&q&f=false

- Strauss, A y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Universidad de Antioquía. <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Serradas Fonseca, M. (2003). La pedagogía hospitalaria y el niño enfermo: Un aspecto más en la intervención socio-familiar. *Revista de pedagogía*, 24(71), 447-468. https://www.researchgate.net/publication/262483117_La_pedagogia_hospitalaria_y_el_nino_enfermo_Un_aspecto_mas_en_la_intervencion_socio-familiar
- Ucha, F. (2013). Heterogéneo. <https://www.definicionabc.com/general/heterogeneo.php>
- Uribe, F. G. O. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Editorial Limusa. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3G1fB5m3eGcC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Diccionario+de+metodolog%C2%A1+a+de+la+investigaci%C2%A2+n+cient%C2%A1+fica.+Editorial+Limusa.&ots=2k58s4dMKh&sig=cqoQv6xAkfl2QGYyCn_plUqXAAg#v=onepage&q=Diccionario%20de%20metodolog%C2%A1%20a%20de%20la%20investigaci%C2%A2%20n%20cient%C2%A1%20fica.%20Editorial%20Limusa.&f=false
- Viniegra, L. M. (2018). *La comunicación ante el ciudadano*. Barcelona: Gedisa. [https://books.google.com.co/books?id=0CZDwAAQBAJ&pg=PT61&dq=Viniegra,+L.M\(2018\).+La+comunicaci%C3%B3n+ante+el+ciudadano.+Barcelona:+Gedisa.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs6uiVi_bkAhXHdN8KHU3QAVwQ6AEIjzAA#v=onepage&q=Viniegra%2C%20L.M\(2018\).%20La%20comunicaci%C3%B3n%20ante%20el%20ciudadano.%20Barcelona%3A%20Gedisa.&f=false](https://books.google.com.co/books?id=0CZDwAAQBAJ&pg=PT61&dq=Viniegra,+L.M(2018).+La+comunicaci%C3%B3n+ante+el+ciudadano.+Barcelona:+Gedisa.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs6uiVi_bkAhXHdN8KHU3QAVwQ6AEIjzAA#v=onepage&q=Viniegra%2C%20L.M(2018).%20La%20comunicaci%C3%B3n%20ante%20el%20ciudadano.%20Barcelona%3A%20Gedisa.&f=false)



@unab.online



@unab_online



@unab_online

¡GRACIAS!