

**UNIVERSIDAD JOSÉ MARTÍ  
SANCTI SPÍRITUS**



**ESTRATEGIA EDUCATIVA DIRIGIDA AL PROCESO DE COMUNICACIÓN  
ENTRE EL GRUPO DE INTERÉS Y LOS CASOS CRÍTICOS (ADULTOS  
MAYORES). CABAIGUÁN**

**TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MASTER EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN SUPERIOR. MENCIÓN EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Autora: Lic. María del Carmen Morejón Hernández**

**Tutor: MSc. Irismaida Hernández Martínez. Profesora Auxiliar**

**Asesor: MSc. Joaquín Felipe Márquez Pérez. Profesor Auxiliar**

**2011**



## Resumen.

La presente investigación tiene como objetivo elaborar una estrategia educativa que contribuya al perfeccionamiento del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán. Se siguió una metodología investigativa mixta con una primera etapa, descriptiva, no experimental, de tipo transversal donde se realiza una descripción del estado del proceso de comunicación. La estrategia constituye una novedad en la actividad científica al diseñar en ella un conjunto de acciones que permitan una comunicación eficiente sustentada en un diagnóstico contextual en el municipio, basada en exigencias y funciones que garanticen la preparación del grupo de interés para su labor. Se utilizaron como métodos esenciales: análisis síntesis, histórico lógico, observación, encuesta, entrevista, matemático, y sistémico. Esta fue sometida a un criterio de validación externa a través del método de expertos propuesto por Delphi, de factura típicamente cualitativa.

## *Pensamiento*

*Mujeres y hombres somos los únicos que social e históricamente nos volvemos capaces de aprender. Por eso somos los únicos para quienes aprender es una aventura creadora. Aprender para nosotros es construir, reconstruir, constatar para cambiar.*

*Paulo Freire*

## *Agradecimientos*

*A todas las personas que desde sus diferentes funciones aportaron su granito de arena e hicieron posible la realización de esta investigación, no menciono nombre, ni profesión, ni oficio porque siento temor de que alguien quedara, a todos ellos mi eterna gratitud. A todos, una palabra que parece sencilla y cotidiana pero en mi opinión personal encierra un inmenso y valioso significado... ¡GRACIAS!*



## *Dedicatoria*

*A mi familia, que me ayudó a llegar hasta el fin y en especial a mis tres hijos, a mi nieta y a mi esposo ejemplar.*

*A mis tutores, profesores, amigos, compañeros, a todos los que estuvieron ahí, en el momento preciso y me dieron el ánimo de seguir hasta triunfar.*

## Índice

Pág.

Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN.....</b>	
1.1 Concepciones generales sobre el proceso de comunicación.....	8
1.2 La comunicación organizacional. Principales posiciones teórico-metodológicas.....	13
1.2.1 Tipos de mensajes (sistema de Redding).....	16
1.2.2 Medios o canales de comunicación interna, sus propósitos.....	17
1.2.3 Flujos, tipos o dirección de la comunicación interna en la organización.....	17
1.2.4 Las barreras en la comunicación interna y cómo vencerlas.....	19
1.3 Los actores sociales y grupos de interés, factores esenciales en el proceso comunicativo con los casos críticos (adultos mayores).....	20
1.3.1 Grupos de Interés: Concepciones y definiciones.....	21
1.3.2 La comunicación en los grupos de interés.....	22
1.3.4 Percepciones, expectativas y necesidades de los Grupos de Interés.....	24
1.3.5 Casos Sociales Críticos.....	25
1.3.6 Características distintivas del adulto mayor	26
1.4 Diferentes consideraciones acerca de los conceptos de estrategia educativa.....	30
<b>CAPITULO II: ESTRATEGIA EDUCATIVA PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN ENTRE EL GRUPO DE INTERÉS Y LOS CASOS CRÍTICOS ADULTOS MAYORES DEL MUNICIPIO DE CABAIGUÁN.</b>	
2.1 Metodología.....	35
2.2 Población y muestra.....	38
2.3 Resultados del diagnóstico.....	39

2.4 Consideraciones finales.....	43
2.5 Estrategia educativa para perfeccionar la comunicación del grupo de interés y los casos críticos adultos mayores del municipio de Cabaiguán.....	44
2.5.1 Fundamentación de la estrategia.....	44
2.5.2 Estructura de la estrategia educativa.....	46
2.5.3 Etapa de Diagnóstico.....	46
2.5.4 Etapa de planeación-instrumentación.....	47
2.5.5 Etapa de evaluación de la estrategia.....	51
2.5.6 Validación de la estrategia educativa por criterio de expertos profesionales (Delphi).....	52
Conclusiones.....	56
Recomendaciones.....	57
Bibliografía.....	58
Anexos.....	

## INTRODUCCIÓN

Como proceso social, la comunicación comenzó a desarrollarse desde los inicios mismos de la existencia humana, devino elemento esencial del hombre como parte de sus relaciones sociales y ha sido y es factor fundamental del desarrollo del hombre, tanto en lo psíquico como en lo sociológico. Al igual que el hombre ha pasado por un largo camino de desarrollo, se perfeccionó junto con la producción social y la conciencia social. En su progreso se ha hecho más compleja en cuanto a sus formas concretas de expresión, se ha enriquecido su contenido y ha experimentado la influencia de las formas dominantes de la conciencia social. (Borroto y Aneiros, 1997)

En la medida en que la sociedad se ha desarrollado y ha pasado de una formación económico-social a otra, los medios de comunicación se han perfeccionado y adecuado a las necesidades históricas.

El impetuoso desarrollo que han alcanzado las fuerzas productivas de la sociedad contemporánea a lo largo del siglo XX, ha demandado nuevas necesidades y en respuesta a ello han surgido nuevos y portentosos medios de comunicación que a su vez influyen en el desarrollo social y crean nuevas necesidades. Esta relación entre necesidades del hombre y la renovación de los contenidos y medios de comunicación ha estado presente en toda la historia humana y su correcta interpretación permite comprender el verdadero papel de los medios en la sociedad moderna.

A partir de la concepción de que la comunicación es un hecho esencialmente social y que, por tanto, está íntimamente relacionada con una serie de procesos del comportamiento humano, que son interdependientes unos de otros, en la conformación teórica de esta nueva disciplina científica, en proceso de desarrollo, van a concurrir aportes sustantivos de diversas ciencias para explicar los continuos fenómenos comunicativos que se producen.

La comunicación como proceso social es un proceso complejo, contradictorio, no exento de polémicas en los medios científicos. La interpretación de los científicos sobre esta temática ha tenido diferentes enfoques. En este sentido, según enuncia



la Dra. Victoria Ojalvo (1996), psicóloga social cubana, son diferencias esenciales en primer lugar la comprensión de la comunicación en un sentido amplio como un conjunto de relaciones sociales e interpersonales, como forma de expresión de ellas y en estrecha relación con la actividad conjunta; de tal forma, “las raíces de la comunicación se encuentran en la misma actividad vital material de los individuos” (Ausubel y Hanosian, 1983:23).

Teniendo como referencia estas definiciones la autora considera que la comunicación es un proceso social de interacciones que forma parte consustancial de la actividad humana, bidireccional, de intercambio de experiencias y conocimientos que ejerce influencias mutuas entre los sujetos participantes y se desarrolla a través de sistemas de códigos y mensajes creados.

La autora comparte el criterio del Dr. Vicente González Castro, especialista cubano en Comunicación Social, cuando expresa al definir el concepto de comunicación: “La comunicación puede entenderse como intercambio. Interrelación, como diálogo, como vida de sociedad, todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades sociales del hombre y no puede existir sin lenguaje. (González, 1998)

La autora interviene para comentar, apoyada en las palabras de los autores anteriores, que el proceso de comunicación es imprescindible en la sociedad y los actores sociales, como representantes de las empresas u organismos, juegan un papel fundamental y para alcanzar metas más altas deben tener preparación.

Alcanzar estos logros, supone hablar de superación en función del cambio visto como el proceso de aportar conocimientos necesarios para cambiar a las personas a partir de lo que ellas mismas necesitan y asumen como progreso en sus comportamientos y actitudes. Desarrollar cambios en los grupos de interés, es una arista de evolución grupal que responde a las mismas exigencias descritas, donde la comunicación juega un papel primordial. “Se requiere de una sinergia de trabajo que aproveche las zonas de desarrollo próximo de los que acceden al postgrado para la innovación y la creación del nuevo conocimiento. Se trata de lograr soluciones más pertinentes, innovadoras y de mayor impacto en un menor tiempo”. (Bernaza y Castro, 2003:3)

Hoy en día, la universidad, es una institución cuya misión, quehacer y resultados deben estar al servicio del desarrollo armónico e integral del hombre y de la sociedad, por lo que debe responder y rendir cuenta a la comunidad nacional que la rodea y la sustenta (Ramírez, 1993) transformando la orientación educativa en un instrumento al servicio de la comunidad.

Las Filiales Universitarias Municipales, están llamadas a parecerse cada vez más a su localidad, acercarse a las necesidades y vincularse a la gestión del conocimiento en el escenario local, por ello deben ser capaces de ajustarse a los nuevos tiempos, tener un profesional que eduque y forme en sólidos valores y principios, superando las esferas académicas y llegar a desempeñar un amplio papel humano, por lo que la orientación educativa tiene que ser diversa y centrada en el proceso de comunicación de los actores sociales del municipio.

Para una mejor interpretación de lo que se persigue con la presente investigación se hace referencia a los conceptos claves que han dado pie a la misma, para ello se parte de los actores sociales que son individuos, grupos, organizaciones o instituciones que actúan en un escenario concreto o fuera de éste representando sus intereses y la categoría grupos de interés se reserva para todos los entes responsables de una problemática o situación los que a su vez son los encargados de atender directamente los casos sociales críticos. Los casos sociales críticos comprenden a las personas que poseen una combinación de varios factores (nutricional, de salud, educacional, necesidades materiales y ninguna atención familiar) que imposibilitan la inserción del individuo en su medio así como un desarrollo económico.

Así mismo para darle solución a estos problemas es necesario elaborar una estrategia educativa para llevar el objeto desde un estado real a uno deseado, con estructura sistémica, que se establece a partir del conocimiento de determinados fundamentos y exigencias, así como de las características de los sujetos, va a posibilitar su transformación personal y social

Según los estudios realizados por la autora de este trabajo en su desempeño profesional en la Filial Universitaria de Cabaiguán y atendiendo a las problemáticas esbozadas en el banco de problemas de este Municipio, así como las estrategias de desarrollo local se pudo constatar:

- Los integrantes del grupo de interés poseen desconocimiento de los casos críticos, en ocasiones olvidan cuáles son las instituciones que forman parte del grupo de interés.
- Los integrantes del grupo de interés poseen poca preparación en lo referente a la comunicación social, para el logro de una atención continua hacia los casos críticos.
- Insuficiente comunicación para coordinar los organismos que conforman el sistema de integración del grupo de interés, lo que resulta una deficiencia para la atención a los casos críticos.
- El trabajo comunitario dirigido a la prevención social resulta escaso debido al insuficiente vínculo de los trabajadores sociales tanto de la Dirección de Trabajo, del MINSAP y del Programa de Trabajadores Sociales.
- Ausencia de metodología concreta para trabajar la atención a los casos críticos.
- Necesidad de superación en comunicación para el grupo de interés que atiende los casos críticos.

A partir de lo anterior se deriva **el problema científico** de la presente investigación: ¿Cómo contribuir al proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán?

Se determina como **objeto de estudio**: el proceso de comunicación, **campo de acción**: el proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores). Se determina como **objetivo**: Elaborar una estrategia educativa que contribuya al proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

Con el fin de orientar el proceso de investigación, se formularon las siguientes **preguntas científicas:**

1. ¿Qué fundamentos teóricos existen sobre el proceso de comunicación, con énfasis en el grupo de interés?
2. ¿Qué insuficiencias presenta la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán?
3. ¿Qué estrategia educativa proponer que contribuya al proceso de comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán?
4. ¿Cómo validar con la opinión de expertos la estrategia educativa para la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán?

#### **Tareas científicas**

- 1- Determinación de los fundamentos teóricos del proceso de comunicación, con énfasis en el grupo de interés.
- 2-Diagnóstico de las principales insuficiencias la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.
- 3-Elaboración de una estrategia educativa que contribuya al proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.
- 4-Validación de la estrategia educativa elaborada mediante criterio de expertos.

La presente investigación justifica su alcance descriptivo, pues tuvo como propósito describir cómo se comporta la variable estado del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

Se evaluaron tres categorías de análisis (cognitiva, procedimental y actitudinal) relacionadas con el proceso de comunicación.

### **Métodos teóricos:**

**Análisis-síntesis:** Para estudiar la fundamentación teórica de la concepción de estrategia educativa así como sintetizar las ideas de acuerdo a las particularidades del grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) en la esfera de la comunicación y determinar el sustento teórico sobre el cual se basa la estrategia educativa propuesta, es decir permitió descubrir las relaciones esenciales y características generales entre las partes, entre las principales dificultades comunicativas que se presentan entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

**Inducción-deducción:** Con la finalidad de establecer generalizaciones en relación con los resultados científicos de la investigación, a partir del análisis particular de los criterios de disímiles autores y de la teoría científica. Además, para determinar los elementos que particularizan la población, y el trabajo específico que desarrolla el grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) en lo concerniente al proceso de la comunicación, para arribar a un criterio general que permitió determinar qué incluir en el desarrollo del trabajo. Para deducir, a partir del análisis de los presupuestos teóricos generales que sustentan la estrategia y las necesidades que presenta el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), cuáles son las acciones a seguir en la estrategia educativa y cómo instrumentar dicho proceso en condiciones del desarrollo local.

**Histórico-lógico:** Se hace un análisis del origen y evolución de la comunicación, así como los antecedentes de los actores sociales, grupo de interés, y casos críticos lo que permitió crear una estrategia educativa que contribuya a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores),

**Modelación:** Para la elaboración de la estrategia educativa.

**Sistémico:** en función de estructurar la estrategia educativa que contribuya a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

### **Métodos empíricos:**

La **observación**: Para conocer los casos críticos (adultos mayores), muestra con la que vamos a trabajar y para constatar las condiciones en que viven.

La **entrevista**: Para conocer criterios del grupo de interés y de los casos críticos (adultos mayores), acerca del proceso de comunicación, las vías, canales y quejas que estos ofrecen, así como las alternativas utilizadas para atender las insatisfacciones.

**Análisis de documentos**: Se examinaron documentos como base de datos de los Trabajadores Sociales y analizaron los resultados de la investigación sobre presencia o vulnerabilidad de trastornos neuróticos en esta población (2010), También se estudiaron los documentos que rigen la atención y prevención de los casos sociales.

**Criterios de expertos**: se utilizó con el fin de validar la estrategia diseñada mediante la obtención de criterios acerca de las potencialidades de la propuesta para contribuir a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

**Nivel estadístico y matemático**: Para el procesamiento de la información de forma numérica y porcentual, análisis de los resultados, tablas de frecuencia y gráficos.

Los instrumentos que se aplicaron tuvieron como objetivo fundamental, constatar las deficiencias que existen en la comunicación del grupo de interés y los casos críticos y mejorarlo, partiendo de los criterios abordados por ellos mismos.

**Población y muestra**: La población y la muestra en el grupo de interés coinciden y está formada por 8 directivos.

En los casos críticos (adultos mayores), de una población de 63 se tomaron 12 mediante un muestreo aleatorio simple, que representan el 20%.

La **novedad científica** está dada en que se proyecta una estrategia educativa sustentada en un diagnóstico contextual en el municipio y basada en exigencias y acciones que garantizan la preparación del grupo de interés para atender los casos críticos (adultos mayores).

El **aporte práctico** consiste en la propuesta de la estrategia educativa para contribuir al proceso de comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

El presente informe está estructurado de la siguiente forma: Introducción, recoge los principales elementos del diseño teórico y metodológico que servirán de guía a la investigación, dos capítulos: Capítulo I referente a las concepciones teóricas que se asumen relacionadas con la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), Capítulo II comprende el estado inicial del problema, se expone la propuesta de estrategia educativa para la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) y la validación de la propuesta de estrategia educativa a través de criterio de expertos. Además Conclusiones, Recomendaciones Bibliografía y Anexos.

## **CAPÍTULO I: Fundamentos teóricos del proceso de comunicación.**

### **1.1 Concepciones generales sobre el proceso de comunicación.**

El interés por la comunicación ha dado como consecuencia diversidad de modelos del proceso, con diferencias en cuanto a descripciones y elementos. Ninguno de ellos puede calificarse de exacto, sino que algunos serán de mayor utilidad o corresponderán más que otros en determinado momento.

Desde que el hombre comenzó a hablar, la palabra devino el primer y más importante medio de comunicación como envoltura material del pensamiento; pero ya antes de esta renovación racional, el gesto, la acción, los sonidos aún pobremente articulados o los que se producían con palos y pieles estiradas, fueron los primeros medios de que se valieron los hombres para comunicarse entre sí y para hacer llegar a las nuevas generaciones los elementos necesarios para vivir y actuar sobre el mundo circundante. “La comunicación también constituye el factor principal, básico y necesario para la integración, sirve para la unidad continua del vehículo cultural”. (Ramos, 1989:60)

La comunicación, sin embargo no puede estar al margen del análisis del contenido social, de su orientación, y de cómo se manifiesta en ella la influencia determinante del régimen económico y sociopolítico de la sociedad y, al mismo tiempo, del contenido completo de la información de los valores, las opiniones y los intereses de la comunicación espiritual de los hombres.

“Del mismo modo que la sociedad no existe como persona aislada al margen de los individuos que la integran, las relaciones sociales no existen al margen de la actividad vital real y de la comunicación de las personas.” (Bueva, citado por González, 1998: 2).

Las relaciones de los hombres propiciaron cambios en la forma de producción social, así como en la conciencia social, todos los que estuvieron acompañados de



transformaciones en sus procesos comunicativos. La comunicación fue y es un factor fundamental desde el punto de vista social en el desarrollo del hombre, tanto en lo psíquico como en lo sociológico”. (González, 1998: 3).

A través del proceso de comunicación social se transmite el resultado de la actividad psíquica del hombre y desde sus orígenes permitió la transformación de ideas, pensamientos y experiencias vividas, pero también de los conflictos, las necesidades y las aspiraciones de los hombres.

La comunicación no puede existir sin lenguaje, es pensamiento compartido, intercambio, interrelación, diálogo, vida social todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades de los hombres.

Es por eso que hay una distinción importante de conceptos que se hace necesario resaltar. En el contexto de las relaciones humanas supone un acto autocrático, de ordeno y mando, sin que el sujeto pueda discernir, aportar, discrepar, siendo en este caso poco participativo. Por otro lado, la comunicación supone intercambio mutuo y participación.

La comunicación es exclusivamente un acto humano, dinámica que ofrece una posición más democrática en tanto se espera una participación del sujeto que recibe los mensajes, proceso por el cual el individuo entra en cooperación mental con otro hasta que ambos alcancen una conciencia común.

Según el comunicador Vicente González Castro “...la comunicación es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana.” (Castro, 1998:1).

La actividad y la comunicación crean las necesidades para estimular o no las potencialidades subjetivas de la personalidad. El concepto comunicación marca las relaciones sujeto- sujeto. En este caso no sólo se revelan las acciones de uno u otro sujeto o la influencia de un sujeto sobre otro, sino además, el proceso de su interacción. “La comunicación como forma superior del lenguaje constituye

evidentemente la interacción social dinámica y reflexiva, propia de los seres humanos que le ayudan a compartir sus experiencias...” (Ramos, 1989:60).

Se habla de la comunicación en términos de proceso ya que es planificada, dirigida y controlada. Planificada, porque desde antes que se inicie la transmisión de palabras o signos del mensaje ya ha ocurrido un proceso previo de concepción, maduración, codificación y articulación de las necesidades propias de cada canal, como también se ha previsto el efecto que se desea lograr en los que recibirán el mensaje, el público que se considera destinatario principal y las consecuencias previsibles que pudieran desprenderse de su asimilación. Tiene también la característica de ser dirigida porque el proceso comunicativo no es espontáneo, no transcurre por generación propia, sino que se organiza en todas las etapas de su estructura, se procede con la regulación de los componentes que la integran y se puede precisar, en cada momento del proceso, hacia donde van las líneas directrices que lo encaminan. Finalmente resulta también controlado ya que en cada instante se pueden medir sus efectos y sobre esta base se procesa a remodelar el sistema para conseguir mejores efectos o, al menos, mantenerlos en igual nivel de rendimiento si es que se sienten satisfechos con los resultados.

El éxito comunicativo queda en manos del receptor y el emisor debe tratar de asegurarse de que su mensaje pueda ser interpretado adecuadamente. (García, 2006).

De este modo el papel del receptor se completa –y, en parte, es debido- a la fuerza que adquiere el contexto en la relevancia. El contexto no se refiere solamente a la situación física en la que se produce la comunicación sino que se extiende a los procesos cognitivos, de manera que el contexto es elegido por el receptor para interpretar la información transmitida por el emisor. Así se puede explicar por qué una información es relevante para un receptor pero no para otro, e igualmente se puede entender por qué la dificultad para acceder a un contexto, en tanto que el receptor no puede interpretar la información ni la intención del emisor adecuadamente.

Si bien es cierto que la relevancia depende del receptor, también lo es que el emisor tiene que asumir la responsabilidad de comunicar en un contexto relevante y de comunicar sobre unos supuestos compartidos por el receptor que le permitan considerar la información relevante. De ser así, el esfuerzo de procesamiento será menor –ya que los supuestos básicos disminuyen los costos de procesamiento y los efectos contextuales serán mayores – los supuestos básicos presuponen que la información transmitida añade algo nuevo y relevante a dichos supuestos.

Existen dos vertientes o tendencias en cuanto a modelos de comunicación, por un lado, los que se centran en el proceso propiamente dicho, por el otro los que lo hacen en la semiótica. La primera vertiente es la comunicación como proceso y se centra en el proceso comunicacional desde un ángulo bastante científico y exacto; aquí el concepto central es la transmisión de mensajes a través de un proceso eficiente, donde tiene gran relevancia el rol de codificadores y decodificadores que cumplen los emisores y receptores respectivamente.

Para que haya comunicación es necesario un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual implica un intercambio de estos entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo.

Y siendo así, la palabra comunicación proviene del latín communis que significa común. Tanto el latín como los idiomas romances han conservado el especial significado de un término griego (el de Koinoonia) que significa a la vez comunicación y comunidad. También en castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre “comunicarse” y “estar en comunidad”. En pocas palabras, se “está en comunidad” porque “se pone algo en común” a través de la “comunicación”.

La comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre. (Ojalvo, 2001)

Se trata de un objeto de estudio complejo, visto desde las prácticas cotidianas, es diverso por los espacios de materialización, las esferas de expresión, los medios de concreción y los sujetos de actuación, e interpretada desde diferentes presupuestos teóricos es un fenómeno o proceso que tiene formas de manifestación en las relaciones humanas, a la vez que constituye un campo profesional y área disciplinar que acumulan experiencias y saberes prácticos y también teóricos: (Saladrigas, 2005)

La comunicación tiene diferentes escalones, alcanza diferentes grados; a esto le llamamos niveles de la comunicación. La mayoría de los estudiosos del tema señalan la existencia de cinco niveles fundamentales: interpersonal, intragrupal, intergrupala, institucional u organizacional y masivo o global.

La comunicación interpersonal (cara a cara): es la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata.

La comunicación intragrupal: es la que se establece dentro de un grupo específico como por ejemplo la familia, un grupo clase, en una reunión de trabajo.

La comunicación intergrupala: es la que se realiza en la comunidad local y está relacionada con la comunicación pública. Es por tanto la que se establece entre dos o más grupos empleando un tema común: la comunidad local. En este nivel la información que se comunica se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y está destinada a la comunidad como un conjunto.

La comunicación institucional (organizacional)- es la comunicación que se establece para dar a conocer la información de la organización en cuanto a políticas, objetivos, lineamientos de trabajo y toda la información que permite el funcionamiento de la organización, tanto la interna para el colectivo laboral como para el público externo con que se relaciona. Son los procesos de comunicación que se dan en una organización o institución, a partir de la labor de un especialista en esa área. Traza políticas de comunicación para lograr buenas relaciones de trabajo que tributen a la eficacia y eficiencia de la institución. (Selección de textos Comunicación Social 2003: 52)

La comunicación masiva o global; la cual tiene por fuente una organización formal (institucional) y como emisor un comunicador profesional, que establece una relación unidireccional y pocas veces interactiva con el receptor [...].

Para identificar los niveles de la comunicación se utilizan factores como: el número de personas que intervienen, su proximidad física, la inmediatez con la que recibimos una respuesta del interlocutor, es decir, la inmediatez de la retroalimentación; y los canales sensoriales que participan en el proceso. (González, 2003)

Primero el nivel interpersonal, en el cual los individuos intercambian contenidos personales tales como sus ideas, conocimientos, emociones y criterios.

Las relaciones interpersonales son uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se conforman los grupos, y dentro de ellas la comunicación es un elemento clave, pues les permite a los miembros conocerse, identificarse y ponerse de acuerdo en cuanto a las metas y actividades comunes. Una vez formados, las redes de comunicación constituyen uno de los aspectos que más aportan información sobre la vida del grupo.

Del mismo modo ocurre con el resto de los niveles de comunicación, que se constituyen de acuerdo con los contenidos que se comparten en los diferentes espacios (en el intergrupales de acuerdo con los intereses de los grupos, en el institucional de acuerdo con los intereses y necesidades de la institución/organización, en el masivo por el consenso social) y las interacciones que se producen en los mismos.

La comunicación en función del desarrollo local y la educación en las comunidades va dirigiendo la atención al entorno natural, para modificar las actitudes que pueden dañar ese espacio común. La comunicación se ha considerado fundamental al determinar y formular programas de desarrollo, como medio de consulta con la población para tener en cuenta las necesidades, actitudes y conocimientos tradicionales. Uno de los propósitos de los programas de comunicación es estimular la participación en los espacios locales. (Manuel de Jesús, 2004)

## **1.2 La comunicación organizacional. Principales posiciones teórico-metodológicas.**

Existen muchos enfoques en torno a la comunicación organizacional, su objeto de estudio y definición; pero hay que tener en cuenta que es una de las disciplinas más jóvenes de las ciencias sociales y que aún no es muy conocida. Esta surge en la década de 1950 y se conforma como tal en 1970, con la aparición de la obra "Communication Within Organizations", del autor norteamericano Charles Redding, a quien se considera el "padre" de la comunicación organizacional.

Su objeto de estudio, es abordado además por la Sociología, Psicología Social, Relaciones Públicas, Administración, Informática, Antropología, el Desarrollo Organizacional y la Etnología. Se le denomina también Comunicación Institucional y como toda disciplina tiene detractores y defensores. Al respecto, la Dra. Hilda Saladrigas, en su artículo "Comunicación Organizacional: Matrices teóricas y enfoques Comunicativos", expresa (2005: 25)

“La Comunicación Organizacional es una joven disciplina que tiene sus matices conceptuales y teóricas en la psicología social, la psicología y las ciencias de la administración, por ello ha sido explicada a través de enfoques mecánicos, psicológicos, sistémicos, contingenciales, interpretativos y críticos, los cuales han estado escasamente asociados a los cuerpos conceptuales que han estudiado la comunicación masiva a pesar de tener puntos coincidentes. Sin embargo actualmente se aprecian nuevas tendencias en su estudio e interpretación, así como su presencia en lo que se ha dado llamar campos de la comunicación social”.

La Dra. Irene Trelles, en su libro “Comunicación Organizacional”, plantea: “La Comunicación Organizacional, como disciplina del campo de las ciencias sociales, centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre estos y el público externo; fortalecer la identidad y mejorar el desempeño de las entidades”, (2001:80)

Taylor (1993), opina que su aparición significa el rescate de un objeto de estudio abordado por diferentes disciplinas que estudian los grupos sociales, y a decir de la Dra. Irene Trelles, (2001: 80), “tienen un eje fundamental que los interrelaciona,

a saber, la comunicación organizacional”.

La comunicación siempre tiene una intención o propósito “el propósito de enviar mensajes dentro de la organización hace referencia al porqué son enviados y a qué funciones específicas sirven” (Goldhaber, 1977:126

La comunicación organizacional tiene varias definiciones, aunque en sentido general todas versan alrededor del mismo aspecto y existen diferentes escuelas o teorías que han abordado la comunicación organizacional. Linda Putman, en la década del 70, plantea que la comunicación organizacional, como disciplina, surgió a partir de

cuatro tradiciones de la comunicación en los Estados Unidos: la “comunicación del habla”; la persuasión (publicidad y propaganda juntas), el discurso público y la Teoría de la Comunicación Humana e identifica cuatro campos: la política, la retórica, la de procesamiento informativo y la cultural.

La comunicación organizacional, ofrece la posibilidad de conocimiento e incorporación de habilidades que tributan al desarrollo social tanto en lo económico, como en lo cultural mediante su contribución al perfeccionamiento de las empresas e instituciones y al fortalecimiento de los valores de la cultura en las organizaciones y las sociedades generales.

Los mensajes de la organización son difundidos en respuesta a sus objetivos, metas y políticas. Sus funciones específicas y sus propósitos son: informar, persuadir, ordenar e instruir, integrar. Esta es la clasificación más completa. Pero hay otras clasificaciones por ejemplo, Berlo, según informa Farade y Mac Donald identifico 3 funciones: producción o sea realizar el trabajo; innovación dígase explorar nuevas alternativas de comportamiento y mantenimiento ó sea conseguir que el sistema y sus componentes continúen desarrollándose. Greenbaum en 1973 señaló 4 funciones claves en la difusión de mensajes; reguladores, innovadores, integradores e instruidores. (Trelles, 2001:82)

Se hace necesario según lo expresado por los autores anteriormente enunciar los tipos de mensajes para la presente investigación.

### **1.2.1 Tipos de mensajes (sistema de Redding)**

1- Según su propuesta:



- De tarea: guardan relación con los productos y actividades que tienen especial interés para la organización (mensajes para la mejoras de servicios, calidad del servicio, información sobre como realizar las tareas los trabajadores, capacitación , resolución de problemas, sugerencias de ideas, información sobre objetivos anuales, etc.
- De mantenimiento: ayudan a la organización a su supervivencia y a desarrollarse y le facilitan cumplir sus objetivos incluyendo en este tipo de mensajes las órdenes, procedimientos, políticas, etc.
- Humanos: dirigidos a las personas de la organización tomando en cuenta sus actitudes, motivaciones, realizaciones profesionales, etc., relacionados con los sentimientos, relaciones interpersonales, valores, etc.

2- Según métodos de difusión: (actividad de comunicación empleada durante la transmisión de un mensaje a otras personas). Se refiere a la actividad específica de comunicación que ejecuta las políticas de comunicación de la organización:

- Software (difundidos por métodos orales o escritos). Depende de la capacidad y habilidad para comunicarse de los individuos implicados, entre estos métodos están: hablar, escribir, escuchar, y dentro de los métodos escritos se encuentra las cartas, memorandums, anuncios.

Entre las actividades orales software que las organizaciones realizan se encuentran: conversaciones informales, entrevistas de trabajo, entrevistas para testimoniar, reuniones informales, reuniones en pequeños grupos, y reuniones de las áreas funcionales de la organización, sesiones de tormenta de ideas, reuniones informarles a la hora del café o del almuerzo, sistema de sugerencias, reuniones sindicales, actividades sociales de la organización.

- Hardware (difundidos por medios mecánicos y técnicos): depende de una fuente de energía eléctrica o mecánica para su funcionamiento, señalándose los mensajes transmitidos por vía telefónica, televisiva, telex, Internet.

Las organizaciones modernas que desean alcanzar éxito en sus resultados organizacionales deben equilibrar sus mensajes de tarea, mantenimiento y humanos así como dependerá de la introducción de las TICS en dicha organización la posibilidad que esta tenga de explotar de forma óptima los mensajes hardware.

### **1.2.2 Medios o canales de comunicación interna, sus propósitos**

Son el medio de difusión empleado por la organización para enviar sus mensajes y pueden ser mediatizados y directos. Los medios o canales mediatizados requieren de algún tipo de tecnología para difundirse y del contacto entre la fuente que emite el mensaje y el receptor del mismo, ya que este contacto no es directo sino mediado a través de la radio, televisión, teléfono, intranet, etc. Los canales directos se refieren a la comunicación cara a cara, o sea hablar, escuchar, gesticular, señalar, etc.

Dependerá de las posibilidades en cuanto a recursos financieros y tecnológicos de que disponga la organización para utilizar uno u otro, siendo lo más indicado lograr un equilibrio entre ambos medios de comunicación.

### **1.2.3 Flujos, tipos o dirección de la comunicación interna en la organización**

Al emplear el principio de autoridad o jerarquía en la organización los mensajes fluyen en la dirección ascendente, horizontal o descendente, indicando la dirección del mensaje y el tipo de red que se ha seguido en el proceso de comunicación. Así quedarían: enunciado por Irene Trelles, (2001).

Comunicación descendente: Son los mensajes que fluyen de la dirección hacia el público interno, estas marcan el ritmo y establecen el medio ambiente requerido para que las comunicaciones ascendentes sean exitosas.

En este flujo de la comunicación se utilizan mensajes de todos los tipos ya mencionados y se identifican 5 tipos de comunicaciones descendentes:

- Instrucciones laborales, cartas y circulares internas.
- Información sobre las metas y misión de la organización.
- Procedimientos y prácticas laborales.
- Procesos de retroalimentación.
- Mensajes dirigidos a los empleados para motivarlos.

Objetivos de la comunicación descendente:

1. Asegurar el conocimiento de la misión y meta de la organización por el público interno.
2. Lograr confianza y credibilidad.
3. Agilizar los canales de transmisión de mensajes.
4. Fortalecer los roles jerárquicos.
5. Facilitar la operatividad y la comunicación.

Comunicación horizontal: Es el intercambio lateral de mensajes entre las personas de la organización las cuales se deben encontrar en el mismo nivel de jerarquía en la estructura organizativa. Por lo general, estos mensajes están relacionados con las tareas o factores humanos.

Objetivos de la comunicación horizontal:

1. Coordinar tareas.
2. Resolver problemas y conflictos entre colegas.
3. Favorecer la comunicación entre las personas y entre las distintas áreas de la organización.
4. Facilitar cumplimiento de la misión y metas de la organización.
5. Favorecer la cohesión interna.
6. Mejorar el desarrollo organizacional.

Comunicación ascendente: Son aquellos mensajes que fluyen de los trabajadores hacia los directivos y tienen el efecto de mejorar la moral y las actitudes de los trabajadores, por lo cual siguen las redes formales ascendentes.

Objetivos de la comunicación ascendente:

1. Evidenciar el nivel de recepción del medio ambiente para estas comunicaciones.
2. Estimular sugerencias y solución de problemas.
3. Estimular el compromiso del público interno y la retroalimentación.

#### **1.2.4 Las barreras en la comunicación interna y cómo vencerlas**

Son los ruidos o factores que afectan el normal desarrollo del proceso de comunicación en la organización y se dan tanto en la comunicación horizontal como en la vertical ascendente y descendente.

Según Irene Trelles, (2001), las barreras a la comunicación en la organización son de diferentes tipos:

- Distorsiones perceptivas y culturales.
- Problemas Semánticos: se dan entre personas de diferentes áreas de la organización al no manejar el mismo lenguaje para identificar fenómenos internos.
- Cognoscitivas: referidas al conocimiento de las personas sobre la organización, dificultades a veces propias del proceso de socialización, etc.
- Humanas y psicológicas: se manejan prejuicios y desconfianza entre las personas del público interno, debido a información que se “filtra” o que es selectiva.
- Distracciones físicas, canales deficientes.
- Falta de retroalimentación.

Algunos autores como (Irene Trelles, Goldhaber, Codina) han elaborado recomendaciones y ayudas de fácil comprensión o consejos útiles que pueden

compartirse con actores sociales en intercambios formativos para poder vencer estas barreras:

- Los directivos deben ser receptivos a los mensajes ascendentes de los trabajadores, creando un ambiente que lo favorezca.
- Lograr la eficiencia de las funciones directivas, usando adecuadamente los sistemas de comunicación interna y sus canales.
- Buscar vías idóneas para recoger información importante de la organización y luego analizarla para tomar medidas que den solución a los problemas detectados.
- Lograr que las personas de la organización reciban la información en la cantidad y calidad que lo requieran y en el tiempo adecuado.
- Buscar métodos adecuados que permitan la retroalimentación de los procesos comunicativos de la organización.

Para garantizar una buena escucha, Ken Cloke recomienda lo siguiente: (Codina, 2001:6)

- Se toma idea central de lo que se dice y expréselo con sus propias palabras
- Identifique los sentimientos expresados.
- Realice preguntas a las personas que posibiliten la comprensión clara y faciliten el diálogo.
- Tenga paciencia.
- Trate de lograr empatía, ponerse en el lugar del otro para entenderlo.
- Observe de frente a las personas.
- No discuta mentalmente al escuchar.
- No asuma posiciones de antemano ni durante la conversación.

### **1.3 Los actores sociales y grupos de interés, factores esenciales en el proceso comunicativo con los casos críticos (adultos mayores).**

Los actores sociales son individuos, grupos, organizaciones o instituciones que actúan en un escenario concreto o fuera de éste representando sus intereses. Cada uno de ellos jugará un papel determinado y ejercerá una influencia específica. (Urrutia y Muñoz, 2004)

Fuera y dentro de cada escenario se manifiestan uno u otro tipo de relaciones sociales que al consolidarse perfilan determinados pactos más o menos móviles que definen explícita e implícitamente poderes y roles específicos para cada actor social.

En Cuba puede definirse al individuo como actor social dado el carácter que la profesión ha ganado. Es decir, el ser humano como centro, fin y protagonista de su desarrollo, acciona y no espera que otros lo hagan por él. (Urrutia, 2003)

Se distinguen los siguientes actores sociales en el tránsito de la sociedad cubana hacia el desarrollo sostenible: El individuo, la familia, la escuela y las universidades, la comunidad, las organizaciones políticas y de masas, los centros científicos-educativos, las empresas de producción y servicios, los medios de comunicación y las organizaciones no gubernamentales.

La autora infiere para la investigación que actores sociales son aquellas personas, grupos, organizaciones, e instituciones que de una u otra forma en su contexto social accionan para contribuir a determinado interés de la humanidad.

### **1.3.1 Grupos de Interés: Concepciones y definiciones**

Los Stakeholders, también se conoce como “multistakeholders” o “constotiencias”, por la similitud que existe en los ciudadanos con respecto a los asuntos del estado, sugiriendo que las organizaciones deben ser responsables por otros grupos, además de los propietarios quienes son todos aquellos grupos, organizaciones, agrupaciones, que tienen interés en la sociedad dado que son los empleados, los clientes, los proveedores de bienes, servicios, y capital, la comunidad, y la sociedad.

Definiciones: Los Stakeholders son grupos con poder real o potencial para influir en las decisiones gerenciales. (Calderón, 2006:1).

Se entiende por “stakeholders” todas aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad en cuanto tienen interés en la existencia y desarrollo de una empresa. (Bleger ,2006:4).

Son los grupos que tienen interés en que la empresa sobreviva. Estos grupos de interés (personas u organizaciones) pueden afectar o verse afectados por las

decisiones de la empresa de la que están interesados.

“Los Stakeholders es un individuo o grupo de individuos que tiene intereses directos e indirectos en una empresa que puede ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o practicas empresariales, ya que estas tienen obligación moral con la sociedad y estas obligaciones se conoce como responsabilidad social empresarial, siendo esta la participación activa de la empresa dentro de la comunidad donde desarrolla su actividad institucional, prestando apoyo moral, económico, social y defendiendo los derechos laborales de sus trabajadores y de la comunidad.” (Calderón, 2006:1).

“El grupo de interés es un individuo o grupo de individuos que tiene intereses directos e indirectos en una comunidad que puede ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o practicas institucionales, ya que estas tienen obligación moral con la sociedad y estas obligaciones se conoce como responsabilidad social.” (Carvajalino, 2010:2)

Una organización socialmente responsable debe atender adecuadamente las percepciones, expectativas y necesidades de sus Grupos de Interés relevantes. Las omisiones en identificar y anticipar las demandas de los grupos de interés pueden conducir a afectaciones graves en la reputación de la sociedad.

Según Armando Cuesta Santos los Grupos de interés a nivel empresarial están integrados por: empleados, directivos, accionistas, sindicato, gobierno, sociedad y humanidad.

### **1.3.2 La comunicación en los grupos de interés.**

En ocasiones, resulta paradójico pensar que muchas personas opinan y creen en la importancia de la comunicación, y sin embargo, la realidad contrasta con los escasos recursos que se invierten para potenciarla, porque dentro del área de la comunicación hay que desterrar todavía algunas falsas ideas o prejuicios, que provocan la escasa utilización de este recurso.

Hay que destacar el papel de la comunicación en los momentos de crisis, ya que ninguna organización está exenta de conflictos. Por eso, hay que establecer los parámetros para afrontar comunicativamente estas situaciones donde aumenta el riesgo de pérdida de confianza y reputación.

Según Caicedo, (2010) la comunicación debe ser socialmente responsable, para ello deben cumplirse los principios de cada forma de comunicación con grupos de interés, de modo que permitan conocer cuál es perfil dialógico o de retroalimentación de cada uno:

- a. La comunicación lleva la voz de los grupos de interés a los espacios donde se toman decisiones en la organización
- b. La comunicación lleva la voz de la empresa a los espacios en donde los grupos de interés toman decisiones,
- c. La comunicación propicia espacios de diálogo en donde las dos partes se sienten como iguales, no hay imposición de puntos de vista, se escucha, se analiza, se discute, y toman decisiones.

Los tres principios anteriores son permanentes y tienen continuidad.

Crear una cultura de organización socialmente responsable, lo cual implica algo, un proceso pedagógico muy vital para que los colaboradores entiendan qué es el concepto, qué importancia le da la sociedad al tema, cómo esa importancia se



refleja en el código de conducta y cuáles son las prácticas y hábitos más comunes de un trabajador socialmente responsable. Aquí es importante que esos hábitos sean liderados por los directivos. Esto involucra preparar a los directivos para el lenguaje de la Responsabilidad Social.

La comunicación bien fundamentada, logrará que los grupos de interés afiancen y entiendan los valores que movilizan a la organización. Ello significa que todos los intereses comunicativos y mensajes de la organización tienen que enfatizar en esos valores. Pero no debe ser un proceso pedagógico por una sola vez, debe ser parte del discurso de los directivos, de los boletines de prensa, de los productos comunicativos, de las redes sociales, enfatizando en ellos siempre que sea necesario, pertinente y de valor a la estrategia.

Para identificar y procesar las expectativas de los grupos de interés, es importante que el experto en comunicación aprenda a interpretar las expectativas sociales en torno a los compromisos económicos, sociales y ambientales que puedan ofrecer un rendimiento a la organización y a la sociedad. También es necesaria la participación de los stakeholders en la identificación de la información que debe ser reportada, para que llegue a los actores sociales de manera regular, transparente y auténtica.

El primer día de contacto es un momento que no debe tomarse a la ligera. Con razón dice un famoso proverbio que... "jamás existe una segunda oportunidad de producir una buena primera impresión". Una primera impresión favorable puede ayudar mucho. No se trata de crear una situación artificial, de mostrar una imagen que no es real, de disfrazarse de "buena persona" o de "comunicador erudito" sin serlo. Se trata de mostrar lo mejor de cada cual, sin contradecirse, de ser auténticos. Estos elementos constituyen una información valiosa que debe conocer el grupo de interés.

Es importante pensar en qué influencia pueden tener las palabras, el modo de enfrentar a las personas y no de ir poco preparados porque el primer día por lo

general se comienza con las primeras formas de comunicación y no se puede decir al grupo cualquier cosa.

#### **1.3.4 Percepciones, expectativas y necesidades de los Grupos de Interés**

Las expectativas y demandas de los Grupos de Interés incluyen componentes Y elementos que podemos considerar altruistas o, al menos, no ligados directamente a los estrechos intereses particulares. En general, estos intereses pueden agruparse en cuatro categorías: la comunicación, la ética y la transparencia, el cuidado del ser humano y la intervención social en la comunidad.

No basta entonces con que atienda los intereses particulares del grupo de interés, no basta con que tenga una estrategia de relaciones públicas, no basta con gestionar que el proceso comunicativo sea eficaz. Se espera el compromiso con la sociedad a que pertenece, que contribuya a mejorar las condiciones éticas y morales de la sociedad, que aporte a la solución de los problemas de los casos críticos y que respete de manera universal los derechos de los seres humanos. El grupo de Interés es un reto para la comunidad y, así mismo, una oportunidad para actuar responsablemente y actuar decididamente en la creación de una sociedad

mejor.

**1.3.5 Casos Sociales Críticos** Una de las tareas más sensibles de la Revolución y que nos ocupa en la actual investigación responde al nombre de **Casos Sociales Críticos**. Esta línea de trabajo se nutre de los demás frentes, pues es la que atiende de manera especial e individualizada a aquellas personas o núcleos más desfavorecidos y vulnerables de la sociedad, sin importar rango de edades. Los que laboran en este frente, se encargan de coordinar con diferentes organismos como Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Salud, Educación, Comité de Defensa de la Revolución, Federación de Mujeres Cubanas y Vivienda a través de una comisión evaluadora, presidida por la Asamblea del Poder Popular, la satisfacción de las necesidades más urgentes de estos casos, ya sean económicas, de salud, educativas o psicosociales.

Para considerar un individuo o núcleo familiar como caso social crítico, esta comisión se rige por determinados elementos como son: la combinación de factores de índole nutricional, de salud, educacional, satisfacción de necesidades materiales, atención familiar y de conducta social que imposibiliten una adecuada interrelación e inserción del individuo en su medio; así como, un desarrollo económico satisfactorio, y que por demás sea imposible hallar una solución viable a corto o mediano plazo. La presencia única de una de las situaciones anteriores no necesariamente determina un caso como crítico (Muñoz, 2004)

. La comisión evaluadora integrada por los ocho directivos que forman el grupo de interés es la encargada de demostrar cuando una persona tiene las condiciones necesarias para ser evaluados como casos social crítico.

Se considera caso crítico a los efectos de brindar ayuda; los que presenten las situaciones siguientes:

- a) Cuando carece de apoyo familiar o de sus vecinos, requiriéndolo para su cuidado y manifestación.
- b) Padece de grandes problemas de salud.
- c) Tiene movilidad restringida o se encuentran encamados.
- d) Posee insuficientes ingresos económicos o ninguno.
- e) Se alimenta insuficientemente (1 comida al día).
- f) Posee malas condiciones de vivienda y/o higiénico sanitario.
- g) Carecen de artículos de uso personal y/o doméstico de primera necesidad.

La presencia única de una de las situaciones anteriores, no necesariamente determina un caso como crítico, ella queda sujeto a la valoración integral del mismo, después de evaluada en la dirección municipal.

Para los efectos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, aunque el caso no sea evaluado como crítico, pero no tiene entrada económica o es insuficiente, y necesita de algún servicio debe evaluarse para su protección, ya que todos los núcleos que se benefician por la Asistencia Social no son críticos.

La autora infiere que dentro de los casos críticos existentes en el municipio un gran número de ellos son adultos mayores y por ser este rango de edad el de mayor prevalencia, el más afectado, y el de mayor susceptibilidad se escoge para su estudio en esta investigación.

### **1.3.6 Características distintivas del adulto mayor.**

Es la etapa que comienza alrededor de los 60 años, más del 14% de la población cubana se encuentra hoy en este estadio, que justifica una atención priorizada del gobierno. Se conoce que es una etapa a la que se llega en un por ciento cada vez más alto, en perfectas condiciones para un buen desempeño laboral y social. (Orosa, 2004)

Según (Wong, 2005) envejecer es inevitable, le sucede a todos los sistemas orgánicos, no sólo al ser humano. Ahora bien, no todos envejecen al mismo tiempo, ni a igual ritmo, lo que en mucho contribuye la vida que se ha llevado con anterioridad. Por ende, no debe concluirse que todos los cambios que trae consigo la edad son parte normal del proceso de envejecimiento. Se refieren algunos cambios dentro de este indicador:

- a) Cambios del cuerpo: hay un cambio de apariencia, prevalecen las canas, arrugas, piel avejentada (seca y delgada) con lunares o manchas, algunas verrugas.
- b) Los sentidos: en general, la audición, la visión, el gusto y el olfato se vuelven menos eficientes. Hay pérdida de la audición más frecuente en el hombre, dificultad

sobre todo para reconocer voces. Se pierde agudeza visual y por lo general después de los 50 años se usan lentes.

c) Músculos, huesos y movilidad: el peso muscular, la fuerza y la resistencia de los músculos disminuyen con la edad, hay pérdida de tejido muscular, por ello el peso corporal suele ser mucho menor. Los ancianos suelen ser alrededor de 2 cm. más bajos de lo que eran por la compresión de los discos en la columna y la pérdida de calcio óseo. Los huesos se vuelven huecos, quebradizos y débiles; por ello están más predispuestos a las fracturas y además tardan en sanar. También esto hace que su andar se haga más lento.

d) Cambios en el sistema endocrino: disminución en las tasas de secreción hormonal, disminuyendo el peso de la hipófisis.

e) Envejece el sistema inmunológico.

f) El cerebro pierde peso y volumen, hay pérdidas de neuronas y reducción de su tamaño.

Cambios cognitivos: Este es un tema controvertido. Algunos afirman que el intelecto del anciano está en franca decadencia, otros plantean que la mayor parte de las capacidades mentales se mantienen relativamente intactas.

No se trata de que el adulto mayor rinda más que el adulto o el joven, sino de señalar que de haber decrecimiento no son universales, que el desarrollo de algunos aspectos puede continuar, por lo que no está tan relacionado con la variable edad, sino con cambios de habilidades e intereses. Es necesario entonces

enfatar en la relativa plasticidad de la inteligencia y los determinantes contextuales del desarrollo intelectual.

Las características que tipifican la etapa Adulto Mayor son las siguientes:

Abarca un período: 60 años en adelante según (Orosa 2004), su sistema de comunicación: necesita de apoyo, de comunicación con la familia y su actividad fundamental es apoyar en las tareas del hogar (buscar los mandados, el periódico, cocinar)

El Adulto Mayor necesita dejar un legado en alguna persona, generalmente los nietos, que significa depositar toda su experiencia, saberes de toda su vida en alguien, que los mantendrá vivos cuando ya él o ella no esté presente.

Esta investigación se centrará en la población de casos sociales críticos (adultos mayores) por la importancia que revierte este y por la necesidad de mejorar sus condiciones de vida. Esta etapa del desarrollo del ciclo vital según algunas ideas desarrolladas por L. I. Bozhovich, atraviesa por cambios en los aspectos de orden físico o fisiológico, que tienen su repercusión a nivel psicológico.

Según el enfoque histórico cultural planteado por Vigotsky esta edad se encuentra muy marcada por prejuicios, dados por la cultura donde se vive y por la situación social, económica y familiar de este, que es independiente para cada uno de ellos. Por tanto su situación social del desarrollo va a estar marcada por el medio donde se ha desenvuelto el adulto.

En este período se alcanza un nuevo nivel de autoconciencia y crítica ante situaciones de la vida cotidiana, que le permiten al adulto una mayor autodeterminación y autonomía en la búsqueda de soluciones adecuadas ante los nuevos retos. Vigotsky hace referencia a las vivencias, como significativas en esta etapa, las cuales constituyen la realidad psicológica con su medio y cobran suma importancia pues le permite al adulto, reflexionar sobre los años vividos y responder

a las nuevas demandas con nuevos recursos adquiridos. Cada vivencia tiene un carácter personal determinado por su historia de vida que va a regular su comportamiento.

Esta etapa, es un período de meditación, de reencuentro con aquellos proyectos que fueron aplazados por responsabilidades que ocuparon un lugar cimero en la jerarquía de sus necesidades. En ella, se evidencia la liberación de grandes presiones que permiten la búsqueda de placeres más individuales y la restauración de sus objetivos de vida. Es aquí donde el adulto puede realizarse y alcanzar sus mayores logros profesionales.

Las relaciones interpersonales se vuelven más tolerantes, flexibles y comprensivas, buscando elevar su autoestima y una mayor aceptación de sus compañeros de trabajo. Adquiere importancia las relaciones con el vecindario, fuente de vivencias positivas o negativas. Se evidencian rasgos de selectividad en sus amistades que estarán relacionados con sus proyectos e intereses o con la similitud de sus problemáticas, objeto de sus preocupaciones.

Según (Silvestre 1996), existe un reforzamiento de la pareja en esta edad producto a la libertad que produce el alejamiento de los hijos (nido vacío). El medio familiar tiene gran peso, donde el adulto experimentará por primera vez esta pérdida junto a situaciones que tendrán repercusión en la esfera motivacional del sujeto como son: el divorcio y enfermedad o muerte de padres o familiares queridos.

Se incluye un nuevo rol que desempeñaran durante toda su vida, el de abuelos. Se asume, por su parte, el rol doméstico de cuidador que ya ha perdido con sus hijos. Esta actividad está reforzada por la cultura y se acentúa una vez que el adulto se retira o es retirado de su rol laboral social. Comúnmente este refiere sentirse solo, aburrido pues ha sido liberado de una responsabilidad social que había desempeñado por varios años, aunque continua asumiendo su rol doméstico.

La autora de esta investigación comparte el criterio anteriormente expuesto pues en medio de estas crisis el sujeto, y en este caso el adulto, tiene que buscar alternativas de solución, que le generaran un desarrollo ,pues pone a prueba la capacidad de enfrentamiento a las dificultades y los recursos con que cuenta para hacerlo. Aparecen prejuicios sobre la edad, principalmente en las mujeres,

asumiendo la llegada de la menopausia que traerá consigo cambios en su organismos, repercutiendo a nivel psicológico, los cuales pueden ser asumidos positivos o negativamente.

Los hombres a su vez se les dificultan, luego del retiro, el reencuentro en el hogar y aparecen con mayor facilidad vivencias de soledad y aburrimiento. Atravesar por esta etapa y las contradicciones que ella supone, permite alcanzar otra nueva etapa o estadio del desarrollo superior, evaluar cómo se comportan estos en la población a estudiar, en cuanto a la comunicación para desde el accionar intervenir, brindar recursos y transformar aquellas manifestaciones negativas que están influyendo en su vida cotidiana, siendo expresadas por su comportamiento.

Para darle seguimiento a los casos sociales críticos en la comunicación con los grupos de interés se elaboró una propuesta de estrategia educativa para el proceso de comunicación y así resolver varias dificultades del banco de problemas del municipio y contribuir al desarrollo local.

#### **1.4 Diferentes consideraciones acerca de los conceptos de estrategia educativa**

La idea de estrategias no es una idea nueva, es prácticamente tan vieja como la educación. Ya en la antigua Grecia y Roma profesores y retóricos, entre los cuales hay que citar a Cicerón y Quintiliano, compartían el interés por la enseñanza de estrategias.

Un análisis etimológico del vocablo permite conocer que proviene de la voz griega *stratégós* (general) y que, aunque en su surgimiento sirvió para designar el arte de dirigir las operaciones militares, luego, por extensión, se utilizó para nombrar la “habilidad, destreza, pericia para dirigir un asunto”.

Como referencia primaria se puede tomar el mundo helénico, que se caracterizó por las observaciones y escritos de Jenofontes y de Tucídides. Ellos marcan el inicio de la estrategia como ciencia militar, en Roma se encontraban, Polibio, Plutarco y Tito Livio, que además de aportar al pensamiento político, también relataron sus experiencias estratégicas.



Este término comenzó a invadir el ámbito de las Ciencias Pedagógicas, aproximadamente en la década de los años 60 del siglo XX, coincidiendo con el comienzo del desarrollo de investigaciones dirigidas a describir indicadores relacionados con la calidad de la educación.

En el contexto concreto de la Pedagogía, la estrategia establece la dirección de las acciones encaminadas a resolver los problemas detectados en un determinado segmento de la actividad humana. De modo que las raíces inmediatas de este movimiento de investigación, aunque tardaron en germinar, hay que buscarlas en Binet, Baldwin, Piaget, Dewey y otros.

Labarrere (1998:28). plantea que “las estrategias son instrumentos de la actividad cognoscitiva que permiten al sujeto determinada forma de actuar sobre el mundo, de transformar los objetos y situaciones” En tanto que instrumento de la actividad cognoscitiva a la estrategia se le han atribuido las siguientes funciones:

Las estrategias están al servicio de los procesos, de los que difieren por su carácter operativo, funcional y abierto, frente al carácter encubierto de éstos. Además, las mismas se distinguen claramente de las tácticas o técnicas de estudio, que son actividades específicas, más ligadas a la materia y siempre orientadas al servicio de una o varias estrategias.

Este papel mediador entre los procesos y las técnicas, es el verdadero carácter definitorio de las estrategias, las que se ponen en marcha para desarrollar un determinado proceso de aprendizaje, la cual utiliza técnicas específicas de estudio. Por ello, el propósito de toda estrategia es vencer dificultades con una optimización de tiempo y recursos, las mismas son siempre conscientes, intencionadas y dirigidas a la solución de problemas de la práctica.

En consecuencia, un rasgo importante de cualquier estrategia es que son generalmente deliberadas, planificadas, conscientemente comprometidas en actividades; destacándose así su carácter intencional y con un marcado propósito,

e implica por lo tanto, un plan de acción.

Diversos autores coinciden al señalar que las estrategias son instrumentos de la actividad cognoscitiva, que permiten al sujeto determinada forma de actuar sobre el mundo, de transformar los objetos y situaciones. El plan general de la estrategia debe reflejar un proceso de organización coherente unificado e integrado, direccional, transformador y sistémico.

El propósito de toda estrategia es vencer dificultades con una optimización de tiempo y recursos. La estrategia permite definir qué hacer para transformar la acción existente e implica un proceso de planificación que culmina en un plan general con misiones organizativas, objetivas, objetos básicos a desarrollar en determinado plazo con recursos mínimos y los métodos que aseguren el cumplimiento de dichas metas.

Por otra parte, Nerelys De Armas (2003: 12) considera a las estrategias como aportes de la investigación, ya que las mismas tienen como propósito esencial la proyección del proceso de transformación del objeto de estudio, desde un estado real hasta un estado deseado y las define como: "... la manera de planificar y dirigir las acciones para alcanzar determinados objetivos". De acuerdo con su criterio, las mismas poseen elementos claves para su puesta en marcha:

Elementos que están presentes en la estrategia:

1. Existencia de insatisfacciones respecto a los fenómenos, objetos o procesos educativos en un contexto o ámbito determinado.
2. Diagnóstico de la situación actual.
3. Planteamiento, objetivos y metas a alcanzar en determinados plazos de tiempo.
4. Definición de actividades y acciones que respondan a los objetivos trazados y entidades responsables.
5. Planificación de recursos y métodos para viabilizar la ejecución.
6. Prever la evaluación de los resultados.

Una buena estrategia lleva implícito hacia dónde se quiere llegar, qué se desea lograr y las metas a seguir, de ahí que la autora asume el criterio dado por Nerelys de Armas Ramírez.

Dentro de las tipologías de estrategia que existen: Pedagógica, Didáctica, Educativa, Metodológica, etc., la autora asume en la presente investigación la Estrategia Educativa, teniendo en cuenta el objetivo específico que se plantea en la investigación, que es contribuir al proceso de comunicación entre el grupos de interés y los casos críticos (adulto mayor) del municipio de Cabaiguán.

En correspondencia con los planteamientos anteriores, la Estrategia Educativa es considerada por la autora como el conjunto de acciones, que de manera conscientemente planificadas, para llegar de un estado real a uno deseado, con estructura sistémica, que se establece a partir del conocimiento de determinados fundamentos y exigencias, así como de las características de los sujetos, van a posibilitar su transformación personal y social

El desarrollo del proceso de comunicación con los grupos de interés a partir del accionar coherente de la institución educativa, constituye un problema pedagógico de gran complejidad. De acuerdo con tal idea, es que se considera necesario prestar atención a las funciones de la filosofía marxista-leninista, entre estas se distinguen: la ideológica; la concepción del mundo (dialéctico- materialista); la gnoseológica; la axiológica y la metodológica, además, su proyección se privilegian los principios de: objetividad, concatenación, movimiento y desarrollo.

Desde el punto de vista social, en la estrategia educativa se tiene en cuenta la socialización de los sujetos en cada una de las actividades docentes que se desarrollan en cada una de las etapas de la estrategia, pues las tareas a ejecutar como resultados de éstas, deben ser resueltas de forma coordinada.

Así se puede decir que la educación constituye el mecanismo esencial para la socialización del individuo y la misma es inseparable del proceso individualización; de su articulación dialéctica se logra tanto la inserción del hombre en el contexto histórico social concreto, como su identificación como ser individualizado, dotado de características personales que lo hacen diferente de sus coetáneos. En esta estrategia se propone que la educación esté en correspondencia con la realidad social.

Así, entre todos los actores que participan en la realización de acciones de la estrategia, se debe lograr un clima favorable de comprensión y entendimiento, sobre la base de objetivos comunes a alcanzar y con una orientación adecuada por parte de los actores sociales de manera esencial.

Como referente psicológico se asume a la teoría histórico-cultural -teoría de orientación dialéctico-materialista- planteada por Vigotsky (1896-1934) y sus continuadores, pues es el paradigma que más se adecua a la propuesta de solución al problema planteado. Según esta teoría el sujeto es un participante activo de un contexto histórico-cultural determinado, con los cuales interactúa y se apropia de la cultura acumulada por la humanidad.

De ahí que la estrategia tiene en cuenta la concepción del desarrollo psíquico de la personalidad y las potencialidades que tiene para alcanzar niveles de desarrollo superiores a partir del desarrollo de base de forma espontánea, o gracias al desarrollo del proceso docente educativo. En consecuencia es importante que todos los factores que intervienen directamente en la capacitación de los actores sociales, conozcan sus dificultades y potencialidades.

Desde el punto de vista pedagógico, se asume la interacción dialéctica de la instrucción, la educación y el desarrollo, como tríada dialéctica, esencial para preparar al hombre para la vida, de forma que atienda a la problemática del contexto, donde se desea insertar, pero que tenga en cuenta tendencias y perspectivas a mediano y largo plazo, además de estructurarse de manera flexible, abierta y clara, que posibilite el cumplimiento de los objetivos previstos.

En esta estrategia se propone que la educación esté en correspondencia con la realidad social y que en ella intervengan las agencias de socialización que permitan la individualización de los actores sociales y con ello, la formación de su personalidad, todo lo cual en su interrelación dialéctica propiciará también su socialización en la sociedad.

## **CAPÍTULO II: ESTRATEGIA EDUCATIVA PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN ENTRE EL GRUPO DE INTERÉS Y LOS CASOS CRÍTICOS ADULTOS MAYORES DEL MUNICIPIO DE CABAIGUÁN**

### **2.1 Metodología.**

Se siguió una estrategia investigativa mixta con una primera etapa, descriptiva, no experimental, de tipo transversal donde se realiza una descripción del estado del proceso de comunicación entre los grupos de interés y los casos críticos (adultos mayores) en el período comprendido entre septiembre y julio del 2010.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Fernández, Baptista, 2006).

La utilidad de estos tipos de estudio está basada en la precisión con que describen las dimensiones de un suceso, contexto o situación. En fin, es dar un panorama sobre el asunto al que se refiere.

La presente investigación justifica su alcance descriptivo, pues tuvo como propósito describir cómo se comporta la variable estado del proceso de comunicación entre los grupos de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

En un segundo momento y a partir de la descripción del estado del proceso de la comunicación, se elaboró una estrategia educativa para la mejora del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores). Esta fue sometida a un criterio de validación externa a través del método de expertos propuesto por Delphi, de factura típicamente cualitativa.

Esta combinación de procedimientos, técnicas y enfoques cualitativos y cuantitativos permite una visión más profunda, detallada y al unísono rigurosa y confiable del objeto de estudio (Hernández, Fernández, Baptista, 2006)

**Variable:** estado del proceso de comunicación

Se evaluaron tres categorías de análisis (cognitiva, procedimental y actitudinal) relacionadas con el proceso de comunicación.

<b>Categorías de análisis</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala o Tipología</b>
<u>Cognitiva</u>	Canales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cara a cara</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Otros</li> </ul>
	Amplitud del proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intersectorial</li> <li>• Intrasectorial</li> <li>• Interpersonal</li> </ul>
	Conocimientos que posee para llevar a cabo la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>
<u>Actitudinal</u>	Canales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cara a cara</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Otros</li> </ul>
	Naturaleza del contenido de los mensajes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresada.</li> <li>• No expresada</li> </ul>
	Tipo de mensajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De tarea</li> <li>• De mantenimiento</li> <li>• Humano</li> </ul>
	Ocultar intenciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presente</li> <li>• Ausente</li> </ul>
	Tiempo de duración del Intercambio comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 15min</li> <li>• Más de quince minutos</li> </ul>
<u>Procedimental</u>	Frecuencia e intercambio comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semanal</li> <li>• Quincenal</li> <li>• Más de quince días</li> </ul>
	Canales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cara a cara</li> <li>• Telefónica</li> <li>• A través de terceros, pos y otros</li> </ul>
	Reglas o normas en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existentes y conocidas</li> <li>• Inexistentes</li> </ul>
	Amplitud del proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intersectorial</li> <li>• Intrasectorial</li> <li>• Interpersonal</li> </ul>

Escala valorativa		
	A – Aceptable	B – Con dificultad
1	Si emplea cara a cara o su combinación con cualquier otro	Si se prescinde de cara a cara aunque se emplea cualquier otra comunicación
2	Cuando se vinculan los tres niveles o al menos las tres primeras	Cuando solo se centra en las dos últimos o en uno de ellos
3	Si se permite la expresión de insatisfacción.	Si no se permite.
4	Cuando se manejan los tres o al menos no se prescinden de los mensajes humanos	Si se prescinden de los mensajes humanos
5	Si se está ausente el interés de ocultar intenciones	Si se presenta el interés de ocultar intenciones
6	Si es mayor de 15 minutos	Si es menor de 15 minutos
7	Si alguno de los casos grupos de interés intercambian con los casos críticos al menos una vez por semana	Cualquier otro caso
8	Si existe o se conoce alguna norma o regla que formalice el intercambio	Si no existe
9	Cuando se intercambia información ofreciendo espacio para el planteamiento de quejas o peticiones	Si el intercambio de información no ofrece espacio para el planteamiento de quejas o peticiones

En lo cognitiva se evaluaron los canales de comunicación, amplitud del proceso comunicativo y conocimientos que posee el grupo de interés para llevar a cabo el proceso de comunicación con los casos críticos adultos mayores.

En lo actitudinal se evaluaron la naturaleza del contenido de los mensajes, tipos de mensajes, si ocultan intenciones a la hora de expresarse o si están ausentes.

En lo procedimental se evaluaron la frecuencia y tiempo de duración del intercambio, reglas, procedimientos o normas y la amplitud del proceso comunicativo (Ver anexos 8, 9 10, y 11).

En la presente investigación la autora asume que los actores sociales son individuos, grupos, organizaciones o instituciones que actúan en un escenario concreto. Así como grupos de interés todos los organismos e instituciones que atienden directamente los casos

críticos (adultos mayores) en el municipio de Cabaiguán., personas que poseen una combinación de factores de índole nutricional, de salud, educacional, insatisfacciones materiales, atención familiar y de conducta social.

Según base de datos del Programa de Trabajadores Sociales actualizada en diciembre del año 2010 existen en el municipio de Cabaiguán 126 casos sociales críticos de ellos 28 son niños, 35 comprendidos desde las edades de 15 a 50 (juventud y adultez temprana) y 63 adultos mayores. Por ser la población de adultos mayores la de edad más avanzada y teniendo en cuenta el elevado índice de envejecimiento poblacional del territorio, se escogieron los casos críticos comprendidos en esta etapa del ciclo vital para su estudio e investigación.

Casos sociales críticos	Niños	Juventud y adultez temprana	Adultos mayores	%
126	28	35	63	50

*Fuente elaboración propia.*

## 2.2 Población y muestra

En el Grupo de interés la población y la muestra coinciden y está formada por 8 directivos de los organismos e instituciones siguientes:

1. Poder Popular.
2. Órgano de Trabajo y Seguridad Social.
3. Programa de Trabajadores Sociales.
4. FMC
5. MINED
6. MINSAP
7. CDR
8. Dirección de la Vivienda



De la población de 63 casos críticos (adultos mayores), se escogieron 12 casos del municipio, mediante un muestreo no probabilística, representando el 20%,

Grupo de interés en el municipio	Total de integrantes	%	Casos críticos existentes	Adultos mayores	%
1	8	100	63	12	20

*Fuente elaboración propia.*

## 2.3 Resultados del diagnóstico.

**Análisis de documentos** (Anexo 1): Los documentos consultados son los siguientes: Gaceta Oficial de la Republica de Cuba, Decreto Ley No. 242 y la Base de Datos de los Trabajadores Sociales.

Mediante la revisión de la Gaceta Oficial se pudo constatar que: se establecen normas y legislaciones para la atención a los casos sociales a nivel de país, provincia y municipio y que al efecto se crea una comisión integrada en las diferentes instancias por los siguientes organismos, instituciones y organizaciones:

- a) Ministerio de Educación.
- b) Ministerio del Interior.
- c) Ministerio de Salud Pública.
- d) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- e) Ministerio de Cultura.
- f) Ministerio de Educación Superior.
- g) Ministerio de Justicia.
- h) Instituto Nacional de Deporte Educación Física y Recreación.

De igual manera se identificaron las atribuciones y funciones de la comisión en las diferentes instancias

A través de la revisión de la Base de Datos de los Trabajadores Sociales (actualizada) se comprobó que existen 63 casos críticos adultos mayores en el municipio de Cabaiguán, así como la dirección particular de la muestra seleccionada. (Anexo 2)

En la entrevista realizada al grupo de interés (Anexo 3) integrado por los organismos, organizaciones e instituciones del municipio que atienden los casos sociales críticos se pudo constatar lo siguiente:

**Poder Popular:** mantiene una postura reservada a la hora de expresar su criterio en cuanto a la comunicación con los casos críticos, no posee documentos elaborados disponibles ni visibilidad de estos en murales, aunque posee la base de datos de los casos críticos. En el plan de trabajo solo aparece una afectación mensual y no cuenta con una estrategia escrita con objetivos y precisiones sobre el trabajo.

**Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:** se evidenció colaboración y acercamiento, poseen documentos disponibles elaborados, cuentan con la estadística actualizada de los casos críticos del municipio; en el plan de trabajo aparece solo una afectación mensual.

**Programa de Trabajadores Sociales:** se manifestó el ánimo de colaboración y acercamiento al problema, hay sensibilidad con el mismo, fueron explícitos, no cuentan con documentos elaborados disponibles, conservan en soporte digital la base de datos actualizada de los casos críticos del municipio. No poseen los documentos disponibles, ni visibles en murales, pancartas, etc. Poseen en su plan de trabajo una afectación mensual y no cuentan con estrategias escritas, con objetivos y precisiones sobre el trabajo con los casos críticos.

La **F.M.C –MINSAP-- MINED—VIVIENDA—CDR:** en estos casos se manifestó escepticismo y dudas en las respuestas- en otros, silencio, lo que confirma que no se encuentran integrados a la comisión.

Al cruzar la información a partir de las respuestas de cada uno de los entrevistados se comprueba que, en cuanto al funcionamiento del proceso de comunicación con los casos críticos, los trabajadores sociales plantean, que lo hacen cada cierto tiempo, el Poder Popular alega que es adecuada la comunicación y los demás afirman que es insuficiente o nula. Las veces que han sido visitados es por un período mayor de 15 días entre una y otra, por lo que se evalúa con dificultades.

Las vías utilizadas para la comunicación en los intercambios que han tenido con el Poder Popular ,el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Programa de

Trabajadores Sociales, ha sido cara a cara, con los demás no han tenido ningún tipo de comunicación, por lo que se cataloga con dificultades. Las quejas que plantean los casos críticos son generalmente de solicitudes. Ninguno de los integrantes del grupo de interés se rige por la legislación vigente para atender los casos críticos, por lo que este aspecto es deficiente.

Expresan como insatisfacción la inexistencia de trabajo intersectorial, solo se aprecia el papel que juega el Poder Popular, el Programa de Trabajadores Sociales y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, estos exponen que se comunican una vez al mes con los casos críticos, también expresan haber tenido alguna experiencia favorable, en los demás casos se aprecia el ánimo de ocultar intenciones, por lo que se asume que estos aspectos también presentan dificultades.

Dentro del grupo de interés son los Trabajadores Sociales los que más contribuyen a la atención de los casos críticos y propician la comunicación con estos, pero estas acciones no pueden ser aisladas, ni pueden perder su carácter intersectorial, que es en última instancia el que garantiza el verdadero funcionamiento del grupo de interés y permite que este desempeñe su papel en el municipio, consejo popular, o circunscripción.

La *entrevista* realizada a los grupos de interés refleja datos muy poco alentadores sobre el proceso de comunicación con los casos críticos. Se refieren como dificultades las siguientes: la frecuencia del intercambio comunicativo se realiza con intervalos de más de quince días, los canales de comunicación más usados son el cara a cara mayormente con quejas peticiones o solicitudes, no conocen ninguna legislación para los casos críticos pero se rigen por la gaceta oficial del Ministerio de Justicia y la resolución Decreto Ley # 242 del Sistema de Prevención y Atención Social y solo la utiliza el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El estado de insatisfacción lo expresan con la respuesta de cada cual, entre ellos no existe ningún trabajo intersectorial lo hacen de forma interpersonal e intercambian mensajes humanos cuando se reúnen en comisión en un espacio de 15 minutos.

La *observación* realizada a los casos críticos, fue otro instrumento aplicado (anexo 4), la misma arrojó los siguientes resultados:

De los 12 casos críticos (adultos mayores) que componen la muestra, se evidencia en 8 son malas las condiciones de la vivienda y en 4 regulares, asimismo en 6 hogares la higiene es desfavorable, en 2 regular y en 4 buena, de ellos, 2 no poseen ningún artículo electrodoméstico y 10 poseen algunos. La mayoría se encontraba acompañado (70%), y un (30%) estaban solos.

El estado de salud no es favorable para tres, regular para siete y dos presentan mejores condiciones de salud. En cuanto a los artículos de uso personal solo 5 tiene algunos y los demás ninguno.

Atendiendo a las dificultades observadas se corrobora que estos casos críticos (adultos mayores) están bien definidos por la comisión pues se evidencian los requisitos a simple vista.(Anexo 26)

Con el fin de conocer los criterios de los casos críticos respecto a la comunicación que establece el grupo con ellos en la atención que les brinda, se entrevistaron a los 12 que forman la muestra (anexo 5).

Acerca de la atención que le brinda el grupo de interés, 4 manifiestan que las instituciones que deben atenderlos, lo hacen a veces, y 8 nunca. También los 4 expresan que solo se comunican con los trabajadores sociales y alegan que hace aproximadamente seis meses no lo hacen, y cuando esto sucede se emplea la vía de comunicación cara a cara, ofreciendo espacio para el planteamiento de peticiones, este es el único canal para ofrecer sus quejas. No hay trabajo intersectorial, pues solamente han sido visitados en largos períodos de tiempo por los Trabajadores Sociales, únicamente reciben mensajes de estos y son de tipo humano, generalmente en un tiempo menor de 15 minutos. Plantean que en estos momentos no reciben visitas de ningún miembro del grupo de interés.

En los criterios de los entrevistados se evidencian dificultades en todos los aspectos analizados. Las respuestas anteriores confirman que la comunicación que se establece por parte del grupo de interés para con estos casos críticos, es casi nula, pues la misma debe partir de la visita sistemática, que permite el intercambio,

la interacción y la comunicación cara a cara, aspectos esenciales de una correcta comunicación interpersonal.

*La encuesta:* para determinar las principales insuficiencias en el proceso de comunicación de los grupos de interés con los casos críticos adultos mayores del municipio de Cabaiguán. (Anexo 6)

Se aplicó a los 8 integrantes del grupo de interés que se ubican en el municipio, la cual arrojó con respecto a la frecuencia comunicativa que se realiza con dificultad con una periodicidad de más de 15 días, en la amplitud del proceso 7 opinan que el proceso de comunicación con los casos críticos no involucra a todos los que debía, para un (87,5 %) mientras el Poder Popular opina que lo realizan interpersonal para un (12,5 %), Para llevar la tarea solo 1 opina que tiene conocimiento los 7 restantes no para un (12,5 %), para comunicarse 7 opinan que no usan ningún canal para un (87,5 %) y uno que utiliza el de cara a cara para un (12,5 %) en las quejas que ellos plantean, en la naturaleza del contenido de los mensajes los 8 no lo expresan, para un (100%). Usan mensajes humanos 7 para un (87,5 %) y uno lo hace de mantenimiento para un (12,5 %). A la hora de ocultar intenciones 3 lo hacen presente para un (37,5%) y 5 las tienen ausentes para un (62,5%), para el intercambio comunicativo 1 lo hace en más de 15 min para un (12,5 %) los demás no lo hacen para un (87,5%) del grupo de interés 3 conocen las normas del proceso para un (37,55) y 5 no la conocen para un (62,5 %). Ver (Anexo 8 y 9)

*La encuesta:* para investigar las principales insuficiencias en el proceso de comunicación de los casos críticos (adultos mayores) con el grupo de interés en el municipio de Cabaiguán.

En el ítem 1 los 12 casos críticos visitados plantean que no existe comunicación entre las instituciones que deben atenderlos para un (100%), plantean los 12 que no son visitados con frecuencia o sea más de 15 días para un (100%), plantean que cuando se comunican lo hacen cara a cara y solo los Trabajadores Sociales, (los 12) plantean quejas o peticiones, tienen insatisfacciones con las instituciones que los atienden, expresan que no existe ningún trabajo intersectorial, y solo reciben mensajes humanos de los Trabajadores Sociales, de los demás no, y solo le dedican menos de 15min al intercambio comunicativo. (Anexo 10 y 11)

## **2.4- Consideraciones finales**

Al concluir el diagnóstico a través de los métodos ya descritos, se constató que el grupo de interés del municipio de Cabaiguán, a pesar de estar constituido desde hace varios años no ha funcionado sistemáticamente. Un elemento que conlleva a la esto es la falta de coordinación entre sus miembros, los que han descuidado el trabajo intersectorial y la comunicación adecuada entre ellos como un aspecto valioso que garantiza la relación y favorece el logro de resultados satisfactorios en la labor de atención social.

La comunicación que se establece entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) no satisface las aspiraciones de estos últimos, pues no responde totalmente a sus insatisfacciones, además el proceso comunicativo se ve afectado por los canales que se utilizan y el desaprovechamiento de otros, por el tiempo distante entre una visita y otra y por la no participación de todos los actores en ella.

## **2.5 Estrategia educativa para perfeccionar la comunicación de los grupos de interés con los casos críticos adultos mayores del municipio de Cabaiguán.**

### **2.5.1 Fundamentación de la estrategia.**

Dentro de todo el proceso de comunicación humana se manifiesta la dialéctica entre teoría y práctica teniendo en cuenta la relación sujeto-objeto donde la actividad juega un papel importante. La esencia fundamental en todo el proceso de comunicación, pues desde la propia actividad los actores sociales puedan reflexionar sobre sus modos de actuación en función del tratamiento a la comunicación desde su labor. En el diseño de las acciones se tuvo en consideración el carácter socio histórico de la personalidad, considerando la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, de lo instructivo y lo educativo.

Por estas razones la estrategia se diseña a partir de acciones que propician un ambiente favorable para diagnosticar el nivel de conocimiento que sobre la

comunicación y la atención a la misma posee el grupo de interés con los casos críticos adultos mayores y valorar sus intereses, necesidades y motivaciones.

En su teoría es de gran importancia, el concepto de “Zona de Desarrollo Próximo”, ya que posibilita determinar las potencialidades y necesidades del grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) y llegar a decidir la ayuda necesaria en cada caso hasta alcanzar el nivel de preparación deseado. Así como en la práctica y su vínculo con la teoría para lograr la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores).

Para fundamentar el criterio que se asume de estrategia se consultaron como documentos: Nerelys de Armas “Curso 85 de Pedagogía 2003”.

Según esta autora estrategia en el campo pedagógico se refiere a la dirección pedagógica de la transformación de un objeto desde un estado real hasta un estado deseado. Ello presupone partir, por tanto, de un diagnóstico donde se evidencie un problema y la proyección y ejecución de sistemas de acciones intermedias, progresivas y coherentes que permitan alcanzar de forma paulatina los objetivos propuestos”. (De Armas, 2003: 12).

Una buena estrategia lleva implícito hacia dónde se quiere llegar, qué se desea lograr

y las metas a seguir, de ahí que la autora asume el criterio dado por Nerelys de Armas Ramírez.

Partiendo de las ideas analizadas, la estrategia educativa en este caso se concibe, como un conjunto de acciones que desde la superación y el trabajo grupal, permiten cerrar la brecha entre el perfil real y el perfil óptimo del desarrollo del desempeño de los actores sociales, orientándolo en la atención a los casos críticos adultos mayores.

Sus características se identifican con los elementos que a continuación se relacionan:

- Conduce a la transformación del estado actual al estado deseado.
- Está concebida de manera consciente, intencionada, dirigida a la comunicación de los grupos de interés con los casos críticos adultos mayores.
- Refleja un proceso de organización coherente, unificado e integrado.

La estrategia educativa en función de la comunicación de los grupos de interés y los casos críticos adultos mayores está sustentada en las siguientes exigencias:

**Credibilidad.** Para lograr esto se parte del estudio del grupo de interés y de realidad cotidiana del proceso de comunicación, lo que permite establecer con precisión la realidad estudiada, es decir, la situación del grupo de interés con los casos críticos adultos mayores. Determinar las necesidades en el proceso de comunicación y a través del postgrado y el programa de preparación para el grupo de interés transitar desde el estado actual hacia el deseado.

**Participación de los actores implicados.** Se tendrá en cuenta la participación de los grupos de interés y los que dirigen la estrategia educativa lo que garantizará la transferencia, legitimación e implicación de los actores en el conjunto de acciones a desarrollar.

**Coherencia con las prioridades y transformaciones en la Universalización.** La estrategia educativa con la que se trabajó ha potenciando el aspecto formativo para la preparación de los actores sociales y grupos de interés en la comunicación con los casos críticos adultos mayores y así prepararlos para el futuro. La universidad da respuesta a las prioridades del desarrollo local y a las problemáticas del territorio.

**Contextualización.** La estrategia educativa debe adecuarse a las características y complejidad del municipio, en su sistema de trabajo siguiendo muy de cerca el desarrollo local.

Las formas que adopta actualmente la estrategia y que están más extendidas son: un postgrado dirigido a los actores sociales, y un sistema de actividades para el trabajo con el grupo de interés.

La estrategia educativa propuesta se dirige a atenuar las deficiencias que existen en la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos, al tener una insuficiente preparación en esta temática y desplegar prácticas que no favorecen su progreso continuo.

### **2.5.2 Estructura de la estrategia educativa.**

Sobre la base del diagnóstico que se realiza y los problemas detectados en el proceso de comunicación entre los grupos de interés y los casos críticos (adultos mayores) se hace necesario llevar a cabo la presente estrategia educativa.



En tal sentido guía el proceso el siguiente objetivo: Contribuir al proceso de comunicación entre los grupos de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

La estrategia educativa comprende tres etapas relacionadas entre sí: diagnóstico, planeación e instrumentación y evaluación, cuya representación gráfica aparece en el (Anexo (15)

### **.2.5.3 Etapa de Diagnóstico.**

Durante esta etapa se determinan las deficiencias en el proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán, mediante la aplicación de diversos métodos y técnicas de la investigación educativa referidos anteriormente, tales como: revisión de documentos normativos, base de datos de los casos críticos, observación, entrevistas, encuestas. Todo lo cual permitió determinar el estado actual del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán acerca de:

- El grupo de interés a pesar de estar constituido desde hace varios años no ha funcionado sistemáticamente, existe la falta de coordinación entre sus miembros, los que han descuidado el trabajo intersectorial
- La comunicación que se establece entre el grupo de interés y los casos críticos no es la apropiada, pues estos últimos son los más afectados
- El proceso comunicativo se ve afectado por los canales que se utilizan y el desaprovechamiento de otros, por el tiempo distante entre una visita y otra y por la no participación de todos los actores en ella. Pàgina 46.

### **2.5.4 Etapa de planeación-instrumentación.**

La determinación de las insuficiencias en el proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), sirve de base para la etapa de planeación. Es aquí donde se proyectan las acciones dirigidas a: la determinación de los objetivos, las formas de organización de la estrategia, la elaboración de los programas, y la evaluación de cada forma organizativa basada en la preparación de los actores sociales en el proceso comunicativo.

### **Determinación de los objetivos:**

La determinación de los objetivos tiene una importancia extraordinaria para la proyección, conducción y evaluación de todas las acciones que se lleven a cabo.

Ellos son:

- Contribuir a la preparación de los actores sociales en el proceso de comunicación con las diferentes esferas de la sociedad.
- Socializar conocimientos, y modos de actuación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) en torno al proceso de comunicación con un pensamiento crítico y reflexivo acerca de la práctica educativa.
- Estimular el desarrollo profesional y personal.

### **Determinación de las formas organizativas de la estrategia.**

Al determinar las formas organizativas de la estrategia se toman en cuenta requerimientos de la preparación, en correspondencia con las necesidades que genera la sociedad y lo que se espera del grupo de interés en torno al desarrollo teórico y práctico del proceso de comunicación para con los casos críticos (adultos mayores). Ellos son:

- Satisfacer todas las insuficiencias en el proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) que arroja el diagnóstico aplicado.
- Proyectar la preparación con un carácter sistémico que permita transformar el modo de pensar, actuar y sentir del grupo de interés en relación con el proceso de comunicación trabajo a seguir para la atención a los casos críticos (adultos mayores).
- Promover, en el grupo de interés, la visualización de la brecha estado actual estado deseado

Durante la planeación de cada forma organizativa se precisa que el grupo de interés sea capaz de realizar las siguientes acciones:

- Comprensión del sentido de cambio que implica el proceso de comunicación para las relaciones con los casos críticos (adultos mayores).

- Desarrollo de actitudes que favorezcan el trabajo colaborativo, el intercambio de experiencias, la valoración y la crítica.
- La determinación de las diferentes formas de organización con un nivel de complejidad ascendente contribuye a los objetivos y características para cada forma (curso de postgrado, y programa de mejora para el proceso de comunicación del grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores).
- **Curso de postgrado**: Su diseño y ejecución dirigido a atenuar las deficiencias en el proceso de comunicación, preparación teórico-práctica, apropiación de conocimientos relacionados con la comunicación para la preparación de los actores sociales. Comprende la organización de un conjunto de contenidos con el propósito de complementar o actualizar los conocimientos de los profesionales que lo reciban. Ubica a los sujetos en un proceso más consciente sobre el proceso anterior. Su orientación hacia la preparación teórico- práctica estimula la valoración y la reflexión sobre la misma.
- **Programa de preparación del grupo de interés (talleres)**: A partir de la preparación teórica obtenida y la experiencia que aporta la universidad se propone la elevación del proceso de preparación relacionado con los problemas del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores). Posibilita la confrontación de ideas, juicios y opiniones, el ejercicio de la crítica, así como la socialización de los conocimientos adquiridos en el curso de postgrado..

## **Elaboración de los programas:**

Se trabajará en las direcciones siguientes:

1. Reconocimiento de la insuficiencia del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores) y transformación en torno al estado deseado.

Esta dirección proporciona la posibilidad al grupo de interés de conformar nuevos puntos de vista que le permita la reflexión crítica del estado del proceso de comunicación, de modo que reconozca el lugar esencial que ocupa la preparación en los mismos, así como la necesidad de asumir su transformación sustentada en las acciones de postgrado para llegar a un mejor conocimiento.

2. La elaboración de los programas se ha centrado en los procesos de alto grado de autonomía y creatividad, cuyo impacto sería la transformación en el pensar, actuar y sentir con relación a su práctica educativa, respondiendo a los retos del desarrollo de la sociedad.

Programa del curso de postgrado: “La comunicación para actores sociales (Ver anexo 12). Garantiza el tratamiento de los contenidos principales en relación al proceso de comunicación. El mismo promueve la preparación que requieren los actores sociales a través de la construcción, reconstrucción y socialización de los conocimientos, habilidades y actitudes, con la autogestión del aprendizaje y el intercambio de vivencias y experiencias, en busca de soluciones a los problemas de la práctica educativa en torno a la comunicación con los casos críticos (adultos mayores). Se presentan los temas que a continuación se muestran:

I-Teorías de la Comunicación.

II-Comunicación Organizacional.

III-Comunicación Interpersonal.

IV-Estrategias de Comunicación.

V-Preparación y defensa del Trabajo Final.

Programa de preparación del grupo de interés (talleres)( Anexo 13)

El intercambio de ideas, vivencias, experiencias, puntos de vista, reflexiones individuales y grupales que surgen y se enriquecen partiendo de los conocimientos previos, así como la utilización de técnicas participativas hace que tomen partido en cuanto a propuestas de soluciones innovadoras a problemas que se identifican en el proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores). Por lo que ocurre un salto en la participación activa del grupo de interés.

Se incluyen los tópicos siguientes organizados por sesiones independientes:

1-Conociendo los integrantes del grupo.

2-Manejo colectivo de los conceptos de comunicación, grupos de interés, y casos críticos. Creando un marco conceptual común.

3-El grupo de interés opina. Visualización de la brecha actual- estado deseado

4-Resumen y cierre.

**Determinación de la evaluación de cada forma organizativa de la superación profesional.**

Toda vez que se asuma la evaluación como proceso y como resultado, donde se evalúe de forma integrada la gama de conocimientos, habilidades y actitudes que van adquiriendo progresivamente los actores sociales en desarrollo, se favorece la concientización del cambio ascendente, de su transformación, así como el perfeccionamiento profesional y personal que van adquiriendo en torno a la preparación teórico-práctica para el proceso de comunicación de los mismos mediante las formas organizativas que se proyectan, para rediseñar las acciones concebidas, los objetivos, y el proceso en sí, si es necesario. Además se hace posible la coevaluación y la autoevaluación en los espacios presenciales donde prima la reflexión y confrontación de ideas, puntos de vistas, criterios, experiencias y vivencias en relación con la práctica educativa.

Se emplea la evaluación sistemática, por cuanto se realiza de forma constante en las distintas formas de encuentros adoptadas respondiendo al objetivo previsto. Ello permite potenciar el estado de desarrollo alcanzado, a su vez estimula el conocimiento y las habilidades para comunicarse.

Cada forma organizativa del postgrado se evalúa sistemáticamente, haciendo hincapié en la participación activa y protagónica de los actores sociales en los debates, reflexiones e intercambios de experiencias y vivencias sobre la base de los estudios independientes orientados.

Para evaluar los talleres de sistematización profesional se hacen a través de técnicas participativas y grupo focal para la búsqueda de consenso y así llegar al estado deseado.

### **Instrumentación.**

Al concluir la planeación de la estrategia educativa se realiza la instrumentación de la misma, llevando a vías de hecho el desarrollo de las formas organizativas que se han concebido, es decir, la aplicación de dichas formas de organización. De modo que garantice la participación del grupo de interés en la determinación de las principales problemáticas respecto al proceso de comunicación que afronta su práctica, la búsqueda y propuesta de soluciones, todo lo cual propiciará una actitud de cambio ascendente, constante con su desarrollo, que se manifieste en la necesidad de desarrollar una preparación que propicie la efectividad de su labor social y humana. Las cuales se contemplan en el orden que muestra el cronograma que se presenta en el (Anexo 14)

### **2.5.5 Etapa de evaluación de la estrategia.**

La última etapa de la estrategia está privilegiada por la evaluación; dirigida a valorar la efectividad de las acciones implementadas en relación con la preparación de actores sociales y el grupo de interés para el proceso de comunicación con los casos críticos (adultos mayores del municipio de Cabaiguán. Ella permite determinar los aspectos positivos y negativos, retroalimentar y rediseñar las formas de organización y la estrategia en general.

Se plantea la evaluación sistemática y continua durante el desarrollo de las acciones de la estrategia educativa, así como la aplicación de entrevistas y encuesta al grupo

de interés y los casos críticos (adultos mayores), observación; revisión de documentos normativos como: Ley No de 105 de Seguridad Social , Decreto No 283 Reglamento de la ley de Seguridad Social, Gaceta oficial 17 de marzo de 2007 del Ministerio de Justicia de la República de Cuba, Decreto Ley # 242 del Sistema de Prevención y Atención Social.

### **2.5.6 Validación de la estrategia educativa por criterio de expertos profesionales (Delphi).**

Un método utilizado para determinar la factibilidad de una estrategia, es la técnica Delphi o también nombrado, criterios de expertos. Este brinda la posibilidad de perfeccionar o enriquecer la propuesta, a través de especialistas conocedores de la materia.

Este método suele utilizarse en investigaciones, con un enfoque teórico, con el propósito de evaluar la calidad y efectividad de la propuesta. Las evaluaciones se realizan a través de un sistema de procedimientos organizados, lógicos y estadísticos-matemáticos, dirigidos a obtener la información procedente de los expertos y su posterior análisis, con el objetivo de tomar decisiones confiables.

Ventajas que ofrece:

- Criterios de mayor grado de complejidad.
- El consenso logrado es muy confiable.
- La toma de decisiones sobre la base del criterios de los expertos, obtenidos por este método tiene la probabilidad de ser eficiente.
- Permite valorar alternativas de solución.
- Evita conflictos entre los expertos, (al ser anónima) crea un clima favorable a la creatividad.
- Garantiza la libertad de opiniones.

Este método no requiere que se llegue a una aceptación. El objetivo es más bien obtener un número de opiniones que se haya reducido por la aplicación del método, esta información sirve después para validar el resultado. Como parte de la investigación es un proceso sistemático, formal y profundo.

Para aplicar el método se siguen cinco etapas fundamentales:

1. **Elaboración del objetivo:** Posibilita validar la propuesta, tanto la teoría como en la aplicación práctica. En este caso la validación de la propuesta de estrategia educativa para contribuir a la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.
2. **La selección de los expertos:** Es una de las etapas más importantes, primeramente, se realizó una caracterización de los mismos (Anexo 16), posteriormente se utilizó el criterio de selección, en este caso se siguió la propuesta del Comité Estatal para la Ciencia y la Técnica. De esta manera se calculó el coeficiente de competencia **K**, el que se realizó recogiendo el criterio de 15 expertos que de alguna forma están vinculados al tema de la investigación (Anexo 17).

**Selección de la metodología:** Fue seleccionado el método Delphi. De acuerdo con los resultados de **K**, a los expertos seleccionados se les organizó un diálogo anónimo y fueron consultados individualmente.

**Ejecución de la metodología:** Se elaboró un cuestionario que se respondió de forma individual. De acuerdo con las respuestas del cuestionario aplicado a los expertos se calculó el coeficiente de competencia (**K**), el cual se calcula de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento acerca de la temática y con las fuentes que le permiten argumentar sus criterios.

$$K = 1/2 (Kc + Ka)$$

Donde:

**Kc:** Es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema y **Ka:** es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto.

#### **Análisis de los resultados:**

Los datos que se recogieron aparecen en anexos y tablas

Se obtuvo como resultado que 8 tenían una competencia alta y 7 una competencia media. Dado que el coeficiente de competencia promedio de todos los posibles expertos fue alto, se utilizaron los criterios de todos ellos, es decir, se incluyeron



también los de competencia media, tal como se permite en la utilización de este método estadístico. (Anexos 18, 19,20, 21, 22, 23, 24, 25).

**Procesamiento de la información:** Constituye el paso final y brindan los datos estadísticos necesarios para realizar la valoración de la propuesta.

Los instrumentos para la consulta fueron elaborados y validados, para ser aplicados por la autora, a partir de la metodología planteada por el método Delphi, para recoger información. Los expertos expresan su criterio sobre cada indicador.

Para ello se siguen las escalas de valores siguientes.

Muy Adecuada(o) (MA); Bastante Adecuada(o) (BA); Adecuada(o) (A); Poco Adecuada (o) (PA); e Inadecuada(o) (I).

Asimismo, se dio la posibilidad de exponer otras opiniones, críticas, recomendaciones u otro aspecto relacionado con la estrategia.

El 100% de los expertos coinciden en afirmar como muy adecuado la necesidad de introducir la estrategia educativa. En su consideración esta resulta pertinente, factible y aplicable.

**Criterios de los expertos:**

La propuesta de la estrategia educativa ofrece tanto a los actores sociales como al grupo de interés, las herramientas para facilitar el desarrollo del proceso de comunicación en el desempeño de su labor.

Contribuye a incrementar las relaciones entre la teoría y la práctica, evidenciado a través de los contenidos abordados en el curso de postgrado y las sesiones de trabajo con el grupo focal.

Eleva el nivel de compromiso del grupo de interés, a través de una mayor implicación, en la solución de problemas sociales relacionados con su función.

Eleva la motivación por su labor, rompiendo esquemas tradicionales, centra el conocimiento práctico del grupo de interés para que sean transformadores de la comunidad.

La estrategia educativa elaborada tiene la potencialidad para cumplir con el objetivo propuesto, es aplicable en la práctica.

Posibilita el crecimiento espiritual del grupo de interés y de los miembros de la comunidad.

Tiene rigor científico ya que se sustenta en postulados comunicológicos, filosóficos, sociológicos, pedagógicos y psicológicos. Parte de las necesidades reales que poseen y con ellos se busca resolver esta deficiencia, de ahí la propuesta diseñada. Goza de nivel de creatividad porque está concebida a partir de la instrumentación de técnicas que validan y le aportan a la actividad una manera diferente. Por lo que cumple con los requerimientos establecidos.

Las acciones que contiene contribuyen a fortalecer los contenidos relacionados con el proceso de comunicación del grupo de interés.

Ofrece recomendaciones metodológicas que posibilitan la preparación del grupo de interés para el desarrollo del proceso de comunicación, propiciando el intercambio de experiencias entre los participantes, la construcción y reconstrucción de saberes, la cooperación, la socialización de los conocimientos y la vinculación consciente con los problemas sociales.

Los criterios emitidos por los especialistas son favorables a la propuesta de estrategia para el perfeccionamiento de la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos para resolver sus problemas sociales.

## CONCLUSIONES

1. Los fundamentos teóricos permitieron elaborar una propuesta de estrategia educativa para contribuir al perfeccionamiento del proceso de comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores).
2. A partir del diagnóstico realizado se pudo constatar, que el grupo de interés presenta insuficiencias en el proceso de comunicación con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.
3. La estrategia educativa compuesta por un curso de postgrado y las sesiones de trabajo con los actores implicados responde a las particularidades del grupo de interés ya que permite ampliar sus conocimientos teórico- prácticos acerca del proceso de comunicación con los casos críticos (adultos mayores). La misma se caracteriza por ser reflexiva, dinámica, creativa, sistemática, socializadora, facilita la comunicación y las relaciones interpersonales, les posibilita ser protagonistas de su propia actuación y modificar sus actitudes para lograr la comunicación deseada.
4. Los expertos que validaron la estrategia educativa para la comunicación del grupo de interés con los casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán, coinciden en plantear que la misma es factible, aplicable, original y con rigor científico.

## RECOMENDACIONES

1. Poner a disposición de los grupos de interés de los gobiernos locales y de la dirección de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, la aplicación de la propuesta para la optimización del proceso de comunicación (trabajo metodológico, superación, trabajo científico).
2. Continuar trabajando con la preparación continua del grupo de interés en correspondencia con las transformaciones de estos tiempos.



## **BIBLIOGRAFÍA.**

- Álvarez, M. I. (2002). *La especificidad de la comunicación como categoría filosófica en comunicación y educación. Aprender es Crecer*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Álvarez, M. I. (2006). *Comunicación y Educación*. En Fernández, A.M. et al. *Comunicación Educativa y grupo escolar*. Maestría en Educación. Universidad "Enrique José Varona."
- Bermúdez, R. et al. (2002). *Dinámica de grupo en: Educación: su facilitación. 1era edición*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Bernaza, G. y Castro, J. (2003). El aprendizaje colaborativo: una vía para la universalización de la educación de posgrado. En: Revista Iberoamericana de Educación.
- Bleger, I. (2006). El enfoque de los Stakeholder para la alta dirección. Sitio web [www.rppnet.com.ar/diccionarioi.html](http://www.rppnet.com.ar/diccionarioi.html) XX congreso de ADENAG.
- Bonilla, M. (2003). *La Comunicación Organizacional o Institucional*. En: López Viera, Luis (comp.). *Comunicación social. Selección de textos*. La Habana: editorial Félix Varela.
- Caicedo, G (2010). *Diccionario*. Sitio web [www.rppnet.com.ar/html](http://www.rppnet.com.ar/html).
- Calderón N. (2006). *Diccionario*. Sitio web [www.rppnet.com.ar/html](http://www.rppnet.com.ar/html).
- Carvajalino, G (2010). *El enfoque de los Stakeholder para la alta dirección*. Sitio web [www.rppnet.com.ar/diccionarioi.html](http://www.rppnet.com.ar/diccionarioi.html) XX congreso de ADENAG.
- Castellanos, R. (2003). *Selección de lecturas de Psicología*. Habana: Editorial Félix Varela.
- Codina, A. (2001). *Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo directivo*. Revista Espacio. ACCS no.6. 2001.
- Costa, J. (2001). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: Ediciones La Crujía.
- Costa, Joan. *Imagen Corporativa en e l S XXI*. 2da edición. La Crujía. Argentina. 2003

- Cuesta, S, A (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana: Editorial Academia.
- De Armas, N. et al. (2004). *Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa*. La Habana: En soporte digital. ISP. Félix Varela.
- De Armas, N. (2003). *Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa*. La Habana: Congreso Internacional Pedagogía.
- Engels, F. (1986). *Dialéctica de la Naturaleza*. Moscú: Editorial Progreso.
- Fernández, A. M. (2003). *Retos y perspectivas de la comunicación educativa en los nuevos escenarios del siglo XXI*. La Habana: Centro de Estudios Educativos. Universidad Pedagógica "Enrique José Varona." (Soporte magnético).
- Fernández, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- García, Kaplún, G. y Moreira, R. (2004). *Querer comunicarse, saber comunicarse*. En Alejandro, M y Vidal, J. *Comunicación y educación popular. Selección de lecturas*. La Habana: Editorial Caminos.
- García, O. (1998). *Comunicación y relevancia en las organizaciones*", en García, O. (2006). *Comunicación y relevancia en las organizaciones*. En [www.gestiopolis.com/canales5/ger/comureler.htm](http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/comureler.htm)
- Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. México: Editorial Diana, S.A.
- González Castro, V.(1998). *De profesión Comunicador*. La Habana. Ed. Pueblo y Educación.
- González, J. (2003). *Comunicación interpersonal. Criterios para una definición*, en: López Viera, Luís. *Comunicación social. Selección de textos*, La Habana: editorial Félix Varela.
- González, J. (2005). *Comunicación interpersonal: criterios para una definición*. La Habana: Material docente. Universidad.
- Gutiérrez, R. (2005). *Indicaciones para la elaboración de estrategias pedagógicas*. La Habana: Editorial Félix Varela.

- Hernández Sampieri et al. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación. 4ta edición*. Méjico D.F: Editorial Mc Graw and Hill/ interamericana editores, S.A. de C.V.
- Kaplún, G. (2004). *Mapas y territorios de la participación*. En M. Alejandro y J. Vidal, *Comunicación y educación popular. Selección de lecturas*. La Habana: Editorial Caminos.
- Kaplún, M. (1992). *El comunicador Popular*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Trillas.
- Lewin, K.1946). "*Action research and minority problems*". *Jornal of Social Issues*.
- López Viera, L. (2003). *Comunicación social. Selección de textos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Manuel de Jesús, O. (2004). *Educación ambiental: política y estrategia*. La Habana Ed. Tricontinental.,.
- Martín, M. (2004). *Génesis de la comunicación*, en: M. Alejandro y J. Vidal, *Comunicación y educación popular. Selección de lecturas*. La Habana: Editorial Caminos.
- Ministerio de trabajo y seguridad social (MTSS), (2005).
- Muñoz, T. y Urrutia, L. (2004). *El desarrollo del trabajo social en Cuba*. En S.A. Mansson y C. Proveyer (Comp.). La Habana: editorial: Arcadia.
- Ojalvo, V. (1996). *Comunicación Educativa*. Colectivo de autores. CEPES. La Habana.
- Ojalvo, V. (1999). *La Ciencia de la Comunicación*. Colectivo de autores. U. Habana.
- Ojalvo, V. (2001). *La ciencia de la comunicación*. Material docente. Universidad de La Habana.
- Orosa, T. (2004). *La tercera edad y la familia. Una mirada desde el adulto mayor*. Cuba.

- Piedra, M. et. al. (2002). *Manual de Relaciones Públicas*. Ediciones Logos.
- Portal, R; Saladrigas, H y Recio, M. (2004). Selección de lecturas sobre comunicación social. Villa Clara: Centro gráfico de Villa Clara.
- Quintero Daway, G. (1985). *Psicología del envejecimiento*. Barcelona, España.
- Ramírez, L,( 1993) Compilación de textos La nueva universidad cubana. La Habana Editorial Pueblo y Educación.
- Ramos, J. (1989). *Sociología de la comunicación e información, Colección Temas de periodismo*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- S, Vigotsky. L. et al (1989). *El proceso de formación de la Psicología marxista*. Moscú: Editorial Progreso.
- Saladrigas, H. (2005). Coordinadas cubanas para un fenómeno complejo: Fundamentos para un enfoque Teórico- metodológico de la investigación de la Comunicación Organizacional. Tesis de doctorado. Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación.
- Saladrigas, H. y Gámez, N. (2003). *Conceptos generales de comunicación*, en L. López Viera, *Comunicación social. Selección de textos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sampier. R. (2004). *Metodología de la Investigación 2*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sampier. R. (2004). *Metodología de la Investigación 1*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sampieri, R. (2001). *Metodología de la Investigación social*. Palma Soriano: Empresa Gráfica Haydee Santamaría.
- Silvestre, M. (2001). *Aprendizaje, Educación y Desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Trelles, I. (2000). *Artículo Comunicación organizacional. La importancia de su aplicación en Cuba*. Revista Espacio. ACCS. No. 3.
- Trelles, I. (2001). *Comunicación organizacional. Selección de lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Trelles, I. (2005). *Gestión de Comunicación Institucional: reflexiones en torno a un concepto y una praxis*. Revista Espacio. No. 10. ACCS.



- Urrutia, L. (2000). *Selección de Lecturas sobre Sociología y Trabajo Social*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Urrutia, L. (2003). *Sociología y Trabajo Social Aplicado*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Urrutia, L. y Muñoz, T. (2004). *Trabajo Social en Cuba y Suecia*. Suecia. Editorial Arcadia.
- Vidal, J. (2003). *Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación*, en: López Viera, Luis (comp.). *Comunicación social. Selección de textos*. La Habana: ED. Félix Varela.
- Vidal, J. (2004). *Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación*, en M. Alejandro y J. Vidal, *Comunicación y educación popular. Selección de lecturas*. La Habana: Editorial Caminos.
- Vigostky, I. J. (1989). *Obras Completas*. t 5. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Vigotsky, I. J. (1989). *Pensamiento y Lenguaje*, Editorial Pueblo y Educación.
- Villafañe, J. (1993). *Imagen Positiva*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Wong Broche, M. (2005). *Psicología y envejecimiento*, en Revista digital ETS

## Anexo 1

### **Análisis de documentos que rigen la atención y prevención de los casos sociales críticos.**

**Objetivo:** Revisar las normas, legislaciones y funcionamiento para la atención a los casos sociales críticos en el municipio de Cabaiguán.

Revisión de:

- Gaceta oficial de la Republica de Cuba.
- Decreto ley no 242.

#### Guía

1. Normas y legislaciones establecidas para la atención a los casos sociales a nivel de país, provincia y municipio
2. Comisión integrada por los organismos, instituciones y organizaciones.
3. Identificar las atribuciones y funciones de la comisión en las diferentes instancias.

## Anexo 2

### **Análisis de la Base de datos de los casos críticos del municipio de Cabaiguán.**

**Objetivo:** Revisar la base de datos de los casos críticos del municipio de Cabaiguán.

#### Guía

Cantidad de casos críticos (adultos mayores) del municipio de Cabaiguán.

Dirección particular de la muestra seleccionada.

### Anexo 3

#### Guía de entrevista semiestructurada al grupo de interés.

Objetivo: Constatar el estado del proceso de comunicación del grupo de interés con los casos críticos.

Estimado compañero(a): esta entrevista se realiza para conocer el estado del proceso de comunicación del grupo de interés que usted integra con los casos críticos que atiende. Rogamos que dé sus opiniones de la manera más franca posible.

1. ¿Tiene ud conocimientos sobre los canales de comunicación?
2. ¿Conoce ud. la amplitud del proceso comunicativo?
3. ¿Conoce como llevar a cabo la tarea?
4. ¿Cómo cree que está funcionando el proceso de comunicación con los casos críticos?
5. ¿Existen relaciones de comunicación entre los organismos e instituciones que atienden los casos críticos? ¿Qué papel juega cada cual?
6. ¿Qué tiempo le dedica al proceso comunicativo?
7. ¿Qué insatisfacciones tienen los casos críticos atendidos?
8. ¿Qué vías o canales utilizan para comunicarse con ellos? (personal, por teléfono, mediante mensajes escritos, otros) ¿Cuál es la más práctica?
9. ¿Con qué frecuencia son visitados por ustedes?
10. ¿Por qué legislación o norma se rigen?
11. Exponga una experiencia favorable y una desfavorable en el proceso de comunicación con los casos críticos.



## Anexo 4

### Guía de observación a los casos críticos (adultos mayores).

**Objetivos:** Constatar en la práctica la veracidad de los casos críticos.

Aspectos a observar:

1. Condiciones constructivas de la vivienda.
2. Tenencia de artículos de uso personal y/o doméstico de primera necesidad.
3. Estado de salud (padece de alguna enfermedad, tiene movilidad restringida o se encuentra encamado).
4. Apoyo familiar (si vive solo, carece de apoyo familiar o de vecinos).
5. Solvencia económica (si muestra tener suficientes ingresos económicos, pocos o ninguno).
6. Alimentación (Si se percibe bien alimentado o carente).

## Anexo 5

### **Guía de entrevista para los casos críticos (adultos mayores)**

**Objetivo:** constatar los criterios que tienen los casos críticos (adultos mayores) acerca de la comunicación con el grupo de interés

Compañero: nos encontramos realizando un estudio acerca de la comunicación del grupo de interés con ustedes por lo que necesitamos de su colaboración y honestidad para dar respuesta a estas preguntas.

1. ¿Cómo se comunican los organismos e instituciones con usted?
2. ¿Qué vías usan para la comunicación?
3. ¿Qué tiempo de duración usan para comunicarse?
4. ¿Con que frecuencia los visitan?
5. ¿Que insatisfacciones tienen respecto a los organismos e instituciones que los atienden?

## Anexo 6

### Encuesta para el grupo de interés

**Objetivo:** Determinar las principales insuficiencias en el proceso de comunicación de el grupo de interés con los casos críticos adultos mayores del municipio de Cabaiguán.

Compañero: nos encontramos realizando un estudio acerca del desempeño de ustedes en el proceso de comunicación con los casos críticos adultos mayores por lo que necesitamos de su colaboración y honestidad para dar respuesta a estas preguntas.

1. -¿Qué canales de comunicación usan?  
Cara a cara----Telefónico--- A través de otros-----Postal-----Otros----
2. -¿Qué conocimiento posee para llevar a cabo la tarea?  
Alto---- Medio----- Bajo-----
3. -¿Cuáles son las quejas que estos plantean?  
Peticiónes -----Solicitudes -----Intercambio de información-----
4. -¿Haz tenido alguna experiencia favorable o desfavorable con los casos críticos?  
Presente-----Ausente-----
5. -¿Qué tiempo le dedicas a ese trabajo?  
Menos de 15 minutos----- Más de 15 minutos-----
6. -¿Con qué frecuencia visitas los casos críticos?  
Semanal----Quincenal-----más de quince días-----
7. -¿Por qué legislación se rigen para atender los casos críticos?  
Existentes y conocidas -----Existentes y desconocida-----Inexistentes.
8. -¿Existe algún trabajo intersectorial?



Intersectorial-----Intrasectorial-----Interpersonal-----



## **Anexo: 7**

### **Encuesta para los casos críticos (adultos mayores) y/ o sus familiares**

**Objetivo:** Evaluar el estado de la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos adultos mayores del municipio de Cabaiguán.

Compañero: nos encontramos realizando un estudio acerca de la comunicación del grupo de interés con ustedes por lo que necesitamos de su colaboración y honestidad para dar respuesta a estas preguntas.

1. ¿Con qué frecuencia son visitados por los organismos e instituciones que los atienden?  
Semanal----Quincenal-----más de quince días-----
2. ¿Qué vías o canales de comunicación usan?  
Cara a cara----Telefónico--- A través de otros-----Postal-----Otros----
3. ¿Cuáles son las quejas que ustedes plantean?  
Petitionen -----Solicitudes -----Intercambio de información-----
4. ¿Qué insatisfacciones tienen?  
Expresadas----- No expresadas.-----
5. ¿Qué tiempo le dedica los organismos que los atienden a ustedes?  
Menos de 15 minutos----- Más de 15 minutos-----
6. ¿Haz tenido alguna experiencia favorable o desfavorable con los organismos que lo atienden?  
Presente-----Ausente-----

**Anexo 8:**

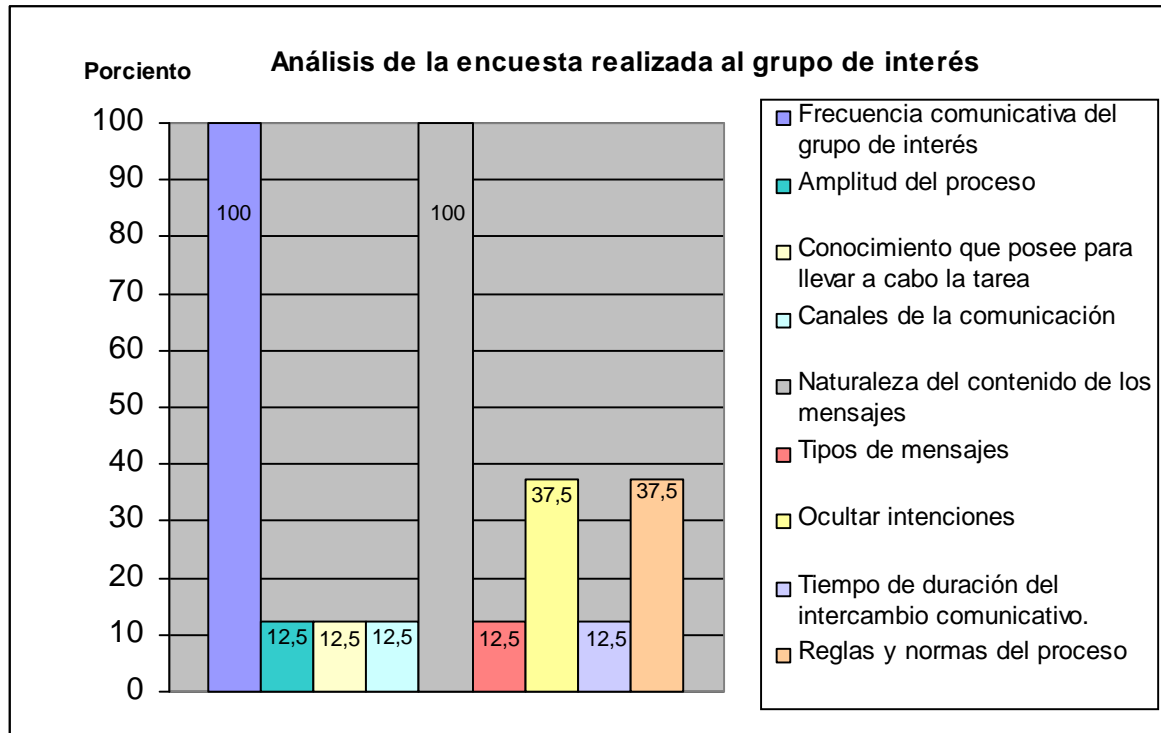
**Encuesta para el grupo de interés.**

Indicadores	Calificación								
	Semanal	%	Quincenal	%	Más de quince días	%	A	B	
Frecuencia comunicativa del grupo de interés	0	0	0	0	12	100		X	
Amplitud del proceso	Intersectorial	%	Intrasectorial	%	Interpersonal	%	A	B	
	0	0	0	0	1	12,5		X	
Conocimiento que posee para llevar a cabo la tarea	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	A	B	
	1	12,5	0	0	7	87,5		X	
Canales de la comunicación	Cara-cara	%	Telefónica	%	Otros	%	A	B	
	1	12,5	0	0	0	0		X	
Naturaleza del contenido de los mensajes	Expresado	%	No expresado.	%				A	B
	0	0	8	100					X
Tipos de mensajes	De tarea	%	De mantenimiento	%	Humano	%	A	B	
	0	0	1	12,7	7	87,		X	

				5		5		
Ocultar intenciones	Presente	%	Ausente	%			<b>A</b>	<b>B</b>
	3	37,5	5	62,5				
Tiempo de duración del intercambio comunicativo	Menos de 15min	%	Más de 15min	%			<b>A</b>	<b>B</b>
	7	87,5	1	12,5				<b>X</b>
Reglas y normas del proceso	Existentes y conocidas	%	Inexistentes	%			<b>A</b>	<b>B</b>
	3	37,5	5	62,5				<b>X</b>
	0	0	0	0	12	100		<b>X</b>
	12	100	0	0	0	0		<b>X</b>
	0	0	0	0	12	100		<b>X</b>
	12	100	0	0				<b>X</b>

## Anexo 9:

### Encuesta para el grupo de interés

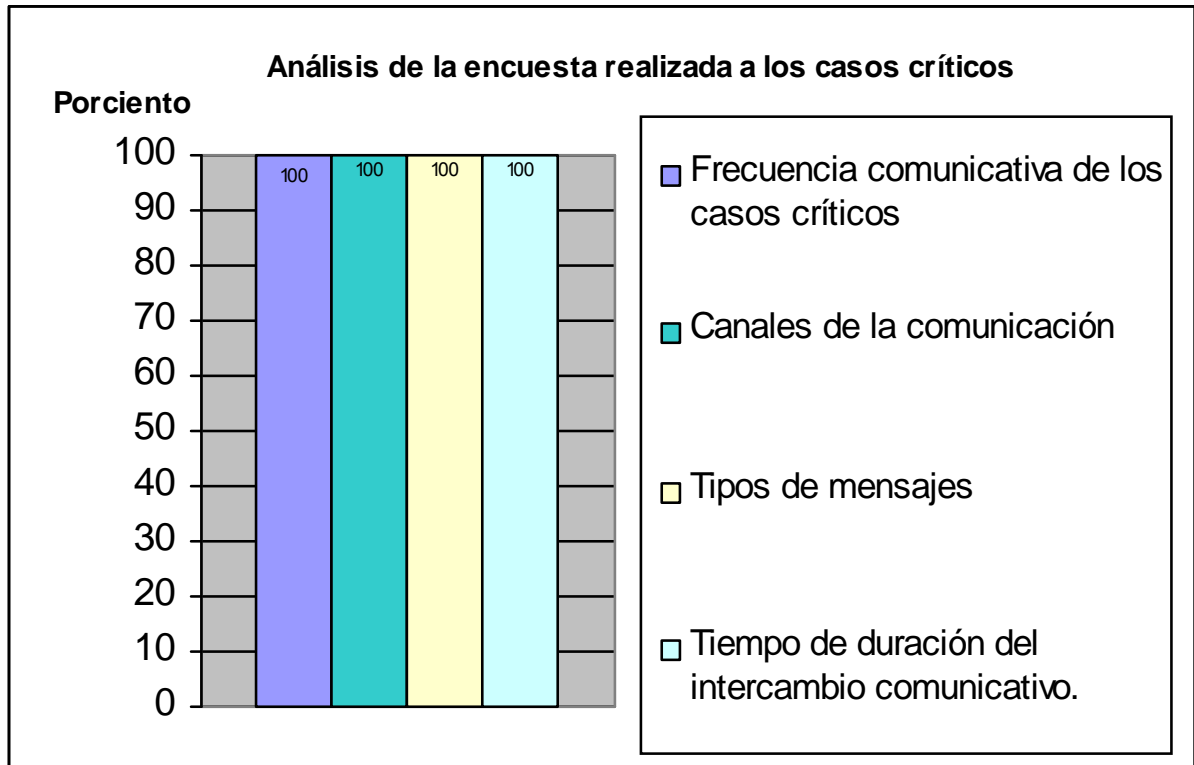


**Anexo 10:****Encuesta para los casos críticos (adultos mayores).**

Frecuencia comunicativa de los casos críticos	Semanal	%	Quincenal	%	Más de quince días	%	<b>A</b>	<b>B</b>	
	0	0	0	0	12	100		<b>X</b>	
Canales de la comunicación	Cara-cara	%	Telefónica	%	Otros	%	<b>A</b>	<b>B</b>	
	12	100	0	0	0	0		<b>X</b>	
Tipos de mensajes	De tarea	%	De mantenimiento	%	Humano	%	<b>A</b>	<b>B</b>	
	0	0	0	0	12	100		<b>X</b>	
Tiempo de duración del intercambio comunicativo	Menos de 15min	%	Más de 15min	%				<b>A</b>	<b>B</b>
	12	100	0	0					<b>X</b>

**Anexo 11:**

**Encuesta para los casos críticos (adultos mayores)**



## Anexo 12

### Curso de Postgrado

**Título:** La comunicación para actores sociales.

Fundamentación del Programa del Curso de Postgrado:

Para el presente curso se conceptualiza el problema de la aplicación de conocimientos relacionados con el proceso de la Comunicación para actores sociales en la atención de los casos críticos del municipio de Cabaiguán.

En relación a la capacitación del grupo de interés nos hemos propuesto organizar este curso de postgrado, para integrar los conocimientos relacionados con el proceso de comunicación, al brindar este nuevo conocimiento el cursista tendrá herramientas comunicativas para establecer la correcta comunicación con los casos críticos y así poder conocer sus verdaderas inquietudes y necesidades

Justificación del Programa: **El desarrollo social, científico y técnico, hace que los actores sociales, tengan que enfrentar las constantes demandas de las nuevas necesidades comunicativas con niveles de exigencia hacia una mayor profesionalización. Por lo tanto es necesario formar a un personal de perfil amplio, el sistema formación debe trazar estrategias que respondan a estos retos.**

**Los actores sociales cada día asumen nuevos roles, como son el trabajar en escenarios sociales nuevos y diferentes, además aceptar responsabilidades cada vez mayores donde en ello ocupe un papel esencial el proceso de comunicación con las diferentes esferas de la sociedad. .**

El postgrado de comunicación para actores sociales: **posibilita la adquisición de los conocimientos y habilidades de carácter general y/o específicos inherentes a la esfera de la comunicación social como una herramienta imprescindible en las tendencias comunicativas actuales.**



**Objetivo general:** Capacitar a actores sociales en los conocimientos teóricos y prácticos de Comunicación, que permitan mejores relaciones con los casos críticos.

**Método:** Elaboración conjunta.

**Síntesis de contenidos y actividades prácticas:**

- Teorías de la Comunicación.
- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Interpersonal.
- Estrategias comunicativas para facilitar el desempeño de los actores sociales.
- Preparación y defensa del trabajo final.

**Evaluación:** Se realizará un trabajo final.

A partir del banco de problemas del municipio elaborar una estrategia de comunicación para facilitar la solución de uno de estos.

Se orientará un trabajo por equipo de 5 estudiantes.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ESTUDIOS:

Temas	TÍTULO	H P	H NP		
1	<b>Teorías de la Comunicación</b>	4h	12h		
2	Comunicación Organizacional	4h	12h		
3	<b>Comunicación Interpersonal</b>	4h	12h		
4	<b>Estrategias de Comunicación</b>	4h	12h		
5	<b>Preparación y defensa del trabajo final</b>	4h	12h		
	TOTAL	20h	60h		

**Material bibliográfico para el postgrado en general.**

- Programa del curso.
- Materiales de apoyo en digital.
- Presentación en PPT de las temáticas.
- Recursos audiovisuales.

\* El virus de la actitud.

\* Video de trabajo para la comunicación en equipos GUNC-HO.

-Materiales bibliográficos en formato digital.

**Duración:** 60 (20 presenciales y 60 h no presenciales, 1 crédito)

**Profesores:** Joaquín Felipe Márquez Pérez MSc y profesor auxiliar

Irismaida Hernández Martínez. MSc y profesor auxiliar.

María del Carmen Morejón Hernández Lic y profesor asistente.

Ania Guelmes Cárdenas Lic y profesor asistente.

**Fecha de inicio:** junio del 2011. **Frecuencia:**(un día a la semana)

Tema 1 “TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN “

**OBJETIVO: Interpretar los elementos esenciales de la comunicación que permitan su relación con los agentes.**

Sistema de conocimientos

1. **Breve reseña histórica de la comunicación.**
2. **Definiciones. Modelos de Shanonn, Berlo y Manuel Martín Serrano y teorías de la comunicación.**
3. **Niveles de comunicación.**
4. **Funciones de la comunicación.**

CONTENIDOS:

**Desarrollo histórico de la comunicación:,(definiciones niveles de comunicación interpersonal, grupal y masiva ). Usos de la comunicación como instrumento de educación. . Proceso de la comunicación modelos y teorías, paradigma informacional, comunicación como intercambio de información. Barreras que interfieren en el proceso de la comunicación.**

**Orientaciones metodológicas:**

Se comienza realizando una técnica de presentación (Anexo 1) entre los participantes y profesores del curso, luego se orienta como van a ser los encuentros y la evaluación, explicar el objetivo general del curso.

En este tema, se establecen y consolidan los espacios de orientación. Se presentó la propuesta de talleres con una frecuencia quincenal, se le dieron informaciones y bibliografías complementarias que permitieron elevar el conocimiento y preparación en estos temas.



Desde el punto de vista didáctico, se tuvo en cuenta las necesidades de cada uno de los miembros del colectivo, incorporándolo en cada actividad; se predeterminaron un conjunto de temáticas que fueron enriqueciendo su aplicación y finalmente se fueron evaluando los resultados de cada uno de manera sistemática, mediante la autoevaluación y la heteroevaluación de cada participante.

En el desarrollo del proceso, se mantiene una comunicación permanente a través de los debates que permitió darle un mayor dinamismo al sistema de influencias. Se orienta actividades para el taller próximo (Anexo 2).

**EVALUACIÓN:**

**Evaluaciones frecuentes de carácter formativo destacándose, trabajos prácticos por equipos y preguntas en clases relacionadas con las temáticas El trabajo final consistirá en la elaboración, presentación y entrega por escrito de una situación educativa donde se pongan de manifiesto las barreras de la comunicación.**

Tema 2 “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”.

**OBJETIVO: Aplicar los elementos esenciales de la comunicación organizacional en la formación de los actores sociales**

TEMAS.

- 1.-Comunicación organizacional.**
- 2.-Tipos de mensajes.**
- 3.- Medios o canales de comunicación interna, sus propósitos.**
- 4.- Flujos, tipos o dirección de la comunicación interna en la organización.
- 5-Las barreras en la comunicación interna y cómo vencerlas.

## CONTENIDOS:

Comunicación Organizacional. Definición. Diversas acepciones del término comunicación organizacional como instrumento o como esencia del proceso comunicativo. Tipos de mensajes. Medios o canales de comunicación interna, sus propósitos. Flujos, tipos o dirección de la comunicación interna en la organización. Las barreras en la comunicación interna y cómo vencerlas.

## EVALUACIÓN:

**Evaluaciones frecuentes de carácter formativo destacándose, trabajos prácticos por equipos y preguntas en clases relacionadas con las temáticas. El trabajo final consistirá en la elaboración, presentación y entrega por escrito donde se identifiquen los problemas de comunicación por parte de los actores sociales.**

## Orientaciones Metodológicas

**Se comienza el encuentro motivando a los actores sociales a lograr el debate y emitir sus criterios que permitan la socialización de la experiencia sobre la comunicación organizacional. Como parte del trabajo en este tema debe darse tratamiento adecuado al concepto de comunicación organizacional, así como a los tipos de mensajes, canales y barreras en la comunicación interna. Se recomienda trabajar esta temática a través del trabajo en equipos, se les dará un material impreso donde resumirán las ideas básicas para posteriormente exponerlas, reflexionar sobre las mismas y demostrar la importancia de la comunicación en el accionar de los actores**

**sociales, además el trabajo en equipo le permitirá el fortalecimiento de las habilidades comunicativas.**



Tema 3 “LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL”.

**OBJETIVO: Analizar y reflexionar sobre la importancia de la comunicación interpersonal para su labor como actores sociales.**

**TEMAS:**

- 1. La comunicación interpersonal. Significado e importancia.**
- 2. La comunicación como proceso de interacción sujeto-sujeto.**
- 3. Principios para la auto expresión.**
- 4. Habilidades en el comportamiento comunicativo personal.**

**CONTENIDOS:**

**Comunicación interpersonal, definición, importancia, comportamiento en los diferentes niveles: interpersonal, intragrupal, intergrupala, institucional .La comunicación como proceso de interacción sujeto-sujeto. Principios para la auto expresión: (respeto al criterio ajeno, comprensión, competencia vs. cooperación) punto de vista personal vs. interactiva. Habilidades para la autoexpresión: Combinación de estilos, escuchar, hablar, comunicación bajo presión, crear estrategias de solución.**

**EVALUACION:**

**Se realizaran evaluaciones frecuentes de los ejercicios y trabajos de grupo, y como evaluación final la presentación de un análisis que de solución o**

**permitan evitar los errores que se pueden presentar en la comunicación interpersonal.**

Orientaciones Metodológicas

**Se comienza la discusión de los trabajos prácticos por equipos y se debaten las ideas más importantes en el aula. Se propone para esta temática abordar los núcleos conceptuales de esta temática orienta el estudio independiente para realizar una dramatización acerca de la comunicación interpersonal.**

Tema 4 “ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN”

**OBJETIVO: Determinar los elementos que permitan diseñar una estrategia de comunicación en el ámbito social.**

TEMAS:

- 1. Estrategias de comunicación. Generalidades.**
- 2. Pasos en la elaboración de una estrategia.**
- 3. Ideas para establecer una estrategia comunicativa.**

CONTENIDOS:

**La comunicación persuasiva como base teórica y metodológica de las estrategias de comunicación. Formas de estrategias: La transmisiva y la participativa. Pasos e ideas en la elaboración de una estrategia comunicativa.**

**EVALUACION: Se realizarán evaluaciones frecuentes de carácter formativo, destacándose trabajos prácticos por equipos. El trabajo final consistirá en la presentación y entrega por escrito de una estrategia de comunicación.**

Orientaciones Metodológicas.

**En esta primera parte del encuentro se realizará la dramatización donde se pone de manifiesto la comunicación de los actores sociales con las personas que atienden, Se orienta en equipos**

Bibliografía



## Bibliografía.

Bonilla Chongo, Mirelis: "La Comunicación Organizacional o Institucional", en: López Viera, Luis (comp.). Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág. 52.

González Morales, Julio César: "Comunicación interpersonal. Criterios para una definición", en: López Viera, Luis. Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág 14.

González Morales, Julio César: "Comunicación interpersonal. Criterios para una definición", en: López Viera, Luis. Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág 18.

Ojalvo, V. Comunicación Educativa. en Comunicación Educativa. Colectivo de autores.CEPES. La Habana 1996.

Vidal Valdés, José Ramón: "Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación", en: López Viera, Luis (comp.). Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág. 5.

Vidal Valdés, José Ramón: "Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación", en: López Viera, Luis (comp.). Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág. 9.

Vidal Valdés, José Ramón: "Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación", en: López Viera, Luis (comp.). Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág. 11.

Vidal Valdés, José Ramón: "Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de la comunicación", en: López Viera, Luis (comp.): Comunicación social. Selección de textos, ED. Félix Varela, La Habana, 2003, pág. 12

## **1<sup>ra</sup> sesión: “Vamos a conocernos”**

**Objetivos:** - Lograr que los integrantes se conozcan de manera óptima.

- Recoger expectativas de grupo.
- Explicar el propósito del proyecto.

**Procedimiento: Apertura de programa.**

- Se presenta por los profesores el curso de postgrado para los actores sociales en el aula de la FUM de Cabaiguán.
- Se establece un diálogo con los actores sociales explicando brevemente para motivarlos en las temáticas a abordar.
- Se aplica una técnica de participación para romper la tensión inicial y propiciar un mejor conocimiento de los estudiantes del grupo.

**Técnica de presentación: ¿Quién es?**

Se entregan hojas de papel, donde cada persona escribirá sus características más relevantes, sin incluir el nombre. Se recogen y posteriormente se rifarán y cada uno lee en voz alta los datos del papel que les tocó y tratará de identificar la persona que lo escribió.

Lo importante no es descubrir a los autores, sino revelar lo que algunos miembros del grupo aprecian acerca de otros.

**Expectativas del grupo:**

Como su nombre lo indica: es lo que esperamos o no del curso de postgrado. Se nombra un registrador, se recogen en pancartas o en la pizarra todas las expectativas (en una sola palabra o frase corta).

Se les explica a los actores sociales en que consistirá la sesión “Reflexión y dialogo”. El grupo llega a un consenso de algún tema específico a tratar que no esté planificado en dicho proyecto el cual se aclarará en la última sesión.

Recursos materiales: Pizarra, tizas, papel, lápiz. Recursos humanos: Coordinador y facilitado

### Taller 1

1-¿Conoce usted qué es verdaderamente comunicarse? Se escuchan diferentes criterios por los participantes.

2-A continuación se presentan un grupo de frases y palabras para que seleccione aquellas que estén directamente relacionadas con el concepto de comunicación.

Reciprocidad	Transmisión de información
Intercambio	Unidireccionalidad
Dominación	Interacción
Participación	Proceso vertical
Diálogo	Compartir conocimientos

a) Piense ahora en otras palabras mediante las cuales pudiera definir la comunicación. Escoja aquellas que le resulten más fáciles y construya su propia definición.

Enlace cada situación (columna A) con el nivel de comunicación al que corresponde (columna B).

A

B

1. Dos jefes de grupo conversan sobre el encuentro deportivo que tendrán el domingo. Interpersonal
2. En una empresa un jefe le comunica a sus subordinados el plan de trabajo del mes. Intragrupal

3. Los miembros de un grupo discuten los problemas de disciplina que los afectan y cómo mejorarlos. Institucional

4. Tres amigos intercambian sus ideas sobre la importancia de prepararse para el futuro por chat. Intergrupala

5. A través de la radio se da a conocer una nota de prensa sobre el estado del tiempo. Masivo

6. Dos actores sociales se cuentan las experiencias acumuladas que los han cambiado como personas.

3-Expresar qué nivel de la comunicación se pone de manifiesto en la siguiente situación.

Anabel y Rafael Alberto son trabajadores sociales que se encuentran con tres compañeros de su municipio que estudian con ellos en la misma Filial Universitaria y se detienen a intercambiar opiniones sobre los resultados obtenidos en el festival de aficionados realizado el pasado viernes en la FUM.

4- Elabore situaciones comunicativas que expresen diferentes niveles de comunicación, identificando el nivel a que corresponden. Intercambie criterios con sus compañeros, tomando como punto de partida las características de cada nivel de comunicación.

5-Diga si son verdaderos o falsos los planteamientos siguientes,

a) Justifique los falsos.

1. La transmisión de información es comunicación.

Verdadero  Falso

2. Comunicación es el diálogo que se produce entre el profesor y sus estudiantes cuando éstos se preparan en el autoestudio o participan en clases.

Verdadero  Falso

6- Lea detenidamente el siguiente texto:

El trabajador social Rafael Alberto recibe a Rebeca, de 56 años, caso social que él va a comenzar a atender. Rafael Alberto usa aretes y tiene tatuajes al descubierto. Rebeca lo mira y le pregunta:

- ¿Usted es trabajador social? Él responde afirmativamente.

Rebeca tiene 6to grado. Rafael Alberto se ve obligado a expresarse con palabras de fácil comprensión para ella. Rebeca comienza hablándole de la relación con su madre. Rafael Alberto también le cuenta sobre su propia experiencia y durante 20 minutos explica los problemas que él ha tenido con su mamá. Luego pasan al tema de la pareja. Rafael Alberto pregunta:

–Rebeca, ¿cómo es la relación con su esposo? Ella comienza a contarle que su esposo abusa de ella, la golpea. Rafael Alberto frunce el ceño y Rebeca pregunta asombrada: -¿Cree que no es verdad? Rafael Alberto contesta:

-No, claro que le creo, pero pienso que usted tiene parte de la responsabilidad en ese problema. Rebeca continúa hablando, mientras Rafael Alberto mira insistentemente el reloj. Al rato, comienza a jugar con el bolígrafo que tenía en la mano. Cuando terminan de dialogar, Rafael Alberto va hasta la puerta con Rebeca y se despiden afectuosamente.

Teniendo en cuenta lo estudiado acerca del proceso y práctica de la comunicación, encuentre en las actitudes y comportamientos de Rafael Alberto:

- a) Los elementos positivos o favorecedores de la comunicación.
- b) Los elementos negativos u obstaculizadores de la comunicación.
- c) ¿Qué nivel de la comunicación se puso de manifiesto?

2- ¿Es la comunicación un instrumento de trabajo para los actores sociales? Argumente su respuesta.

7- ¿Cuál de los siguientes elementos constituyen barreras que provocan “ruidos” en la comunicación? Justifique cada una de sus respuestas.

- Escucha inadecuada y falta de atención.
- Mensajes poco claros o deficientemente expresados.
- Falta de empatía.
- Empleo de lenguaje “chabacano” o inadecuado en función del contexto.

8- Mencione los niveles del proceso de comunicación. Explique cómo se manifiestan dos de ellos.

9- ¿Qué aspectos distinguen una comunicación interpersonal?

. Explique por qué la comunicación es considerada factor básico de las relaciones interpersonales y grupales. ?

## **Taller 2**

**¿Estás siguiendo mis instrucciones?**

**Objetivo:** Introducir el concepto de comunicación y entender la importancia de comunicarse claramente.

**Tiempo:** 40 a 60 minutos.

**Procedimiento:**

Plantear que parte de la buena comunicación es ser capaz de comunicarse claramente para poder ser entendido, sobre todo en situaciones la que hay que dar información: dar instrucciones, realizar una tarea o adquirir una nueva habilidad.

Sin embargo, como la comunicación es parte de la rutina diaria, con frecuencia la damos por hecho. Se nos dificulta comunicarnos de forma que la gente entienda fácilmente.

Este ejercicio toma una acción simple y demuestra lo difícil que puede ser comunicarse claramente.

Entregar una hoja de papel a cada uno y que escriban sus instrucciones para hacer alguna acción. Ejemplo: una comida, manejar, etc.

- Poner las instrucciones dobladas a un lado.
- Pedir dos voluntarios.

Uno elige un grupo de instrucciones, lee al otro lo que dice cada uno, después de aclararle: Imagina que nunca has hecho... Solo puedes hacer lo que las instrucciones te digan.

Si la instrucción no es clara, elegir otra y así hasta encontrar las que dicen con más claridad como hacer la acción.

Si ninguna es clara, hacer que el grupo las elabore de nuevo.

### **Comentario:**

¿Qué puede suceder si no comunicamos claramente lo que queremos?

¿Qué tan importante es la clara comunicación en las relaciones con los compañeros, con la familia, con la pareja en los actores sociales?

## Anexo 13

### Programa de preparación del grupo de interés

**La vida debe ser una educación continua.**

**Flaubert.**

#### Introducción

La comunicación como aspecto fundamental en las relaciones de los individuos tiene gran importancia para el grupo de interés y su vínculo con los casos críticos adultos mayores. Es por ello de alto valor promover la realización de este programa atendiendo a que comprende un algoritmo de trabajo enriquecido con variadas técnicas, dinámicas de grupos, ejercicios de participación colectiva que ponen el protagonismo en manos de los participantes y el facilitador solo conduce el encuentro desde la posición de participación grupal. No consideramos que sean específicamente estas las únicas sesiones de trabajo a realizar porque atendiendo a la dinámica de la investigación acción del paradigma cualitativo se pueden efectuar cuantas modificaciones la práctica precise, pero al menos proponemos que sirva de modelo el siguiente programa.

#### Objetivos del Programa de preparación del grupo de interés

El objetivo general es contribuir al progreso de la comunicación del grupo de interés participante con los casos críticos adultos mayores.

Los objetivos específicos son:



1-Crear un estado emocional favorable entre los integrantes del grupo que facilita la reflexión grupal.

2-Construir colectivamente los conceptos de comunicación, comunicación afectiva, comunicación interpersonal, grupos de interés y casos críticos de forma que los participantes interioricen ideas y que les sirva para su aplicación práctica en la vida diaria o con los casos críticos

3- Precisar elementos que deben modificarse del estado actual del funcionamiento de la comunicación del grupo de interés con los casos críticos.

4- Definir elementos claves para perfeccionar el proceso de comunicación con los casos críticos acercándonos a su estado deseado.

Temas seleccionados:

Los temas seleccionados se agrupan por sesiones de trabajo, responden a las necesidades detectadas y son las siguientes.

1- Conociendo los integrantes del grupo.

2-Manejo colectivo de los conceptos de comunicación, grupos de interés y casos críticos. Creando un marco conceptual común.

3-El grupo de interés opina. Visualización de la brecha estado actual – estado deseado

4- Resumen y cierre.

**Descripción de las sesiones de trabajo. Cada una de las sesiones se organiza alrededor de los siguientes elementos.**

**Primera sesión:** Conociendo los integrantes del grupo.

Objetivos

- Crear un estado emocional favorable en los participantes que facilite la reflexión grupal.
- Explorar las expectativas de los participantes en relación con el programa.
- Definir la metodología, objetivos y programa.

- Reflexionar en relación con los problemas de comunicación de el grupo de interés con los casos críticos.

#### Contenidos

Encuadre y expectativas.

La comunicación como elemento fundamental para las relaciones humanas.

Actividades.

- 1- Introducción.
- 2- Presentación de los participantes. Técnica grupal: La tela de araña.
- 3- Ejercicio para levantar expectativas.
- 4- Presentación del programa.
- 5- Reflexión grupal en torno a la problemática actual de la comunicación de el grupo de interés con los casos críticos.
- 6- Indicación de la tarea
- 7- Resumen y cierre.

#### Procedimientos

1-Introducción. Muy breve, el coordinador o facilitador (persona eventual que conduce el programa a determinado grupo) se presenta diciendo su nombre y explica los objetivos del encuentro.

2- Participación de los participantes: Con un rollo de estambre o hilo grueso, el coordinador se sitúa en el centro de un círculo formado por todos los participantes. Le tira el rollo a cualquiera de ellos y quien lo recibe debe presentarse diciendo nombre, edad y estado civil, funciones y tareas que realiza. Cuando esa persona termina, le tira el rollo a otra cualquiera pero se queda en el extremo del hilo. Cada uno se presenta respondiendo las mismas preguntas y así se formará entre todos una *tela de araña*.

3-Ejercicio de expectativas. En una hoja de papel, de forma individual y anónima, deberán responder la siguiente pregunta ¿Por qué estoy aquí y qué tema me gustaría que se tratara en este programa? Después se colocan los papeles en una caja para mezclarlos, una vez hecho esto, cada participante toma uno al azar y va leyendo en alta voz para todo el grupo. Las expectativas

que no estén contenidas en el programa, se incluirán para satisfacer las necesidades de los miembros.

4-Presentación del programa. Los temas que se tratarán serán escritos en el pizarrón dejando un espacio para escribir las expectativas surgidas anteriormente.

5- Encuadre. En este paso se definen colectivamente los objetivos que se persiguen, las funciones de los participantes y del coordinador o facilitador, las evaluaciones, la duración del programa, la frecuencia, hora lugar y otras consideraciones que se consideren necesarias.

6-Reflexión grupal. Mediante lluvia de ideas se van reflejando en la pizarra las opiniones de los participantes acerca de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encuentran presentes en la comunicación. Para definir su estado actual de funcionamiento en cuanto a la comunicación con los casos críticos, además el facilitador aporta la información proveniente del diagnóstico de la problemática que se realizó cuidando mucho de no perder la horizontalidad con el grupo ni asumir posiciones de poder por contar con información procesada al respecto.

7-Indicación de la tarea. Se pide a los participantes que traigan por escrito y de forma anónima la respuesta a la siguiente pregunta: diga para usted cuál es el concepto de comunicación, comunicación afectiva, comunicación intergrupala, grupos de interés, y casos críticos.

8-Resumen y cierre. Se pide a los participantes que definan con una palabra lo que han sentido durante esta sesión. De los comentarios que surjan en relación con esas emociones, tendremos una idea de la forma en que los participantes asimilaban esta sesión de trabajo.

Segunda sesión: Manejo colectivo de conceptos de comunicación, comunicación afectiva, comunicación interpersonal, grupos de interés y casos críticos.

#### Objetivos

Construir colectivamente los conceptos de comunicación, comunicación afectiva, comunicación interpersonal, grupos de interés y casos críticos de forma que los participantes interioricen ideas y que les sirva para su aplicación práctica en la vida diaria o con los casos críticos.

#### Contenidos

Conocimientos acerca de comunicación, comunicación afectiva, comunicación intergrupar, grupo de interés y casos críticos.

#### Actividades

- 1-Informe de los equipos de síntesis y evaluación.
- 2-Recogida y lectura comentada de la tarea.
- 3-Construcción grupal del concepto comunicación, comunicación afectiva y comunicación intergrupar.
- 4-Construcción grupal de los conceptos grupos de interés y casos críticos.
- 5-Indicación de la tarea.
- 6-Resumen de la sesión.

#### Procedimientos

- 1- Informe de los equipos y síntesis generalizadora. Un miembro del equipo da el resultado de la calificación de la jornada anterior y explica los motivos de la misma. Pueden debatirse los aspectos negativos o positivos que sean interesantes. Este paso el permite al coordinador conocer la opinión de los participantes, detectar aspectos negativos que pudieran mejorarse y reforzar los positivos.
- 2- Recogida y lectura comentada de la tarea. Cada participante va depositando la tarea escrita en una cajita. El coordinador va leyendo las respuestas y

escribe las palabras claves de cada uno en el pizarrón. Si existen varios sinónimos, podemos agruparlos en categorías más generales.

- 3- Construcción grupal del concepto comunicación, comunicación afectiva, comunicación interpersonal. Se hace conteo de 1,2 y 3, repetido hasta que cada participante tiene uno de estos números. Posteriormente se forman tres grupos: todos los unos todos los dos y todos los tres. Cada equipo debe discutir y presentar por escrito que entiende por comunicación, comunicación afectiva, comunicación interpersonal. Luego mediante una ronda libre de ideas, el coordinador va escribiendo en la pizarra las que expresen los participantes sobre el concepto comunicación, comunicación afectiva y comunicación intergrupala.
- 4- Construcción grupal de los conceptos grupos de interés y casos críticos. Los mismos equipos formados en el paso anteriores reúnen para discutir y dejar por escrito los conceptos de grupos de interés y casos críticos. Después por lluvia de ideas, el coordinador construye el concepto de grupo de interés y casos críticos, expresando como se manifiestan cada uno en la sociedad y la importancia del primero para el otro. El facilitador aporta elementos legales en cuanto a lo que se define por resolución (en Gaceta Oficial) con relación a estos conceptos.
- 5- Indicación de la tarea. ¿Qué ventajas y desventajas le encuentra usted a este grupo de interés?
- 6- Resumen de la sesión. Basado en los conceptos que han ido quedando escritos en el papelógrafos o en la pizarra, el coordinador hará un resumen breve de lo tratado en esta sesión resaltando los aspectos que considere más importantes.

Tercera sesión: El grupo de interés opina. Visualización de la brecha estado actual – estado deseado

### Objetivos

Opinar sobre el estado actual y funcionamiento del grupo de interés.

Precisar elementos que deben modificarse del estado actual del funcionamiento de la comunicación del grupo de interés con los casos críticos.

Explicar su opinión acerca de cómo perfeccionar el proceso de comunicación con los casos críticos acercándonos a su estado deseado.

### Contenidos

Diagnóstico y estado actual del funcionamiento del grupo de interés.

### Actividades.

1- Informe de los equipos de síntesis de información.

2-Recogida y lectura comentada de la tarea.

3-Estado actual de el grupo de interés, opiniones al respecto.

4- Elementos que deben modificarse del estado actual de la comunicación del grupo de interés con los casos críticos adultos mayores. Teoría de Lewin

5-Acercamiento al estado deseado.

6- Resumen de la sesión.

### Procedimientos

1-Informe a lo equipos y síntesis generalizadora de la jornada anterior se destacan los aspectos positivos y los negativos tratar de mejorarlos.

2-Se hace la revisión de la tarea en forma de debate donde se destaquen las ventajas y desventajas de grupo de interés, se llega a un consenso por parte de los miembros de grupo escribiendo las palabras claves en el pizarrón.

3-El facilitador pregunta en qué estado se encuentra la comunicación con los casos críticos adultos mayores se realiza un debate cuidadosamente como se sienten con respecto a eso. El facilitador señalará que no hay respuestas correctas ni equivocadas, solo opiniones. Todos tienen derecho de expresar sus opiniones libremente.

Se les hará saber que pueden cambiar de opinión en cualquier momento.

Después del debate se preguntará si a alguien le gustaría cambiar la forma de atender el proceso de comunicación si es que no lo ha pensado ya.

4-A través de la teoría de Lewin (Anexo 3)

El facilitador apoyándose en la técnica Ronda Libre (escritura de ideas) orienta que cada participante escribe una idea en una hoja de cómo cambiar el estado en que se encuentra la comunicación con los casos críticos adultos mayores y la sitúa en el centro de la mesa (o la pasa al del lado). Al analizar otras ideas los participantes pueden mejorarla o producir una versión nueva.

-Después de un tiempo acordado se recogen los papeles y se analizan en plenaria.

5-El grupo ya se encuentra motivado en aceptar las nuevas ideas. En el acercamiento al estado deseado los participantes interiorizan nuevas pautas

Con una mejor creatividad, se adaptan, y es aprobado por el responsable,

Se eleva el autoestima y hay más seguridad en las personas, estimulando a un mejor o nuevos comportamientos.

6-El facilitador hace un resumen minucioso de la sesión llegando a un consenso con el grupo de interés y logrando los objetivos propuestos.

Cuarta sesión: Resumen y cierre.

## Objetivos

Definir elementos claves para perfeccionar el proceso de comunicación con los casos críticos acercándonos a su estado deseado.

Facilitar la continuidad del funcionamiento grupal.

Precisar indicadores que les permitan auto medir el funcionamiento del grupo.

## Contenidos:

Procesos grupales, tipo de mensajes, fuentes, canales, estrategias de retroalimentación, registros y frecuencia comunicativa.

## Actividades.

1- Precisar las normas y reglas de trabajo grupal generando un código de ética como grupo.

2-Proyectar un mapa conceptual que permita clasificar las informaciones que se generan, el tipo de mensajes, los registros que se necesitan para su recogida y el formato de los mismos.

3- Puntualizar las fuentes informativas que se priorizarán en el trabajo grupal, los canales que usarán para manejar la información, la actualización que requieren precisando plan de capacitación, disponibilidad de la información y exhibición de la misma.

4- Proyectar estrategias que les resulten viables para lograr la adecuada retroalimentación de la información.

5- Elaborar un cronograma de actividades que facilite el cumplimiento de las mismas.

6- Elaborar indicadores que funcionen como criterios de medidas para poder autoevaluar el trabajo que realicen en lo sucesivo.

## Procedimientos



1-El grupo después de conformado ya va pensando en tener su propio código de ética que los guíe y los estimule en el proceso de comunicación con los casos críticos adultos mayores del municipio de Cabaiguán.

2- Se orienta a través del facilitador realizar un mapa conceptual para clasificar las informaciones, los tipos de mensajes, y los registros que se necesiten para su recogida y formato.

3-En el trabajo grupal los integrantes puntualizan guiados por el facilitador, las fuentes informativas que usarán, los canales comunicativos que mejor les interese, también dispondrán de un plan de capacitación, teniendo disponible la información y exhibirla para que todo el interesado en este tema esté bien informado.

4- Se proyecta una estrategia válida para lograr la retroalimentación de la información, esto se hace en las sesiones de trabajo grupal pues continúan las sesiones hasta lograr lo deseado.

5-El facilitador conjuntamente con los integrantes del grupo sugiere la elaboración de un cronograma para el cumplimiento de las actividades a realizar en conjunto.

6-Resumen de la sesión. Se le pide a los participantes que con una sola palabra hagan el cierre de esta sesión y el facilitador escribe en el pizarrón haciendo un resumen sintetizado del curso, con eso llegaremos a la conclusión de cómo fue el proceso de preparación con este grupo, de sus opiniones resaltan los resultados finales.

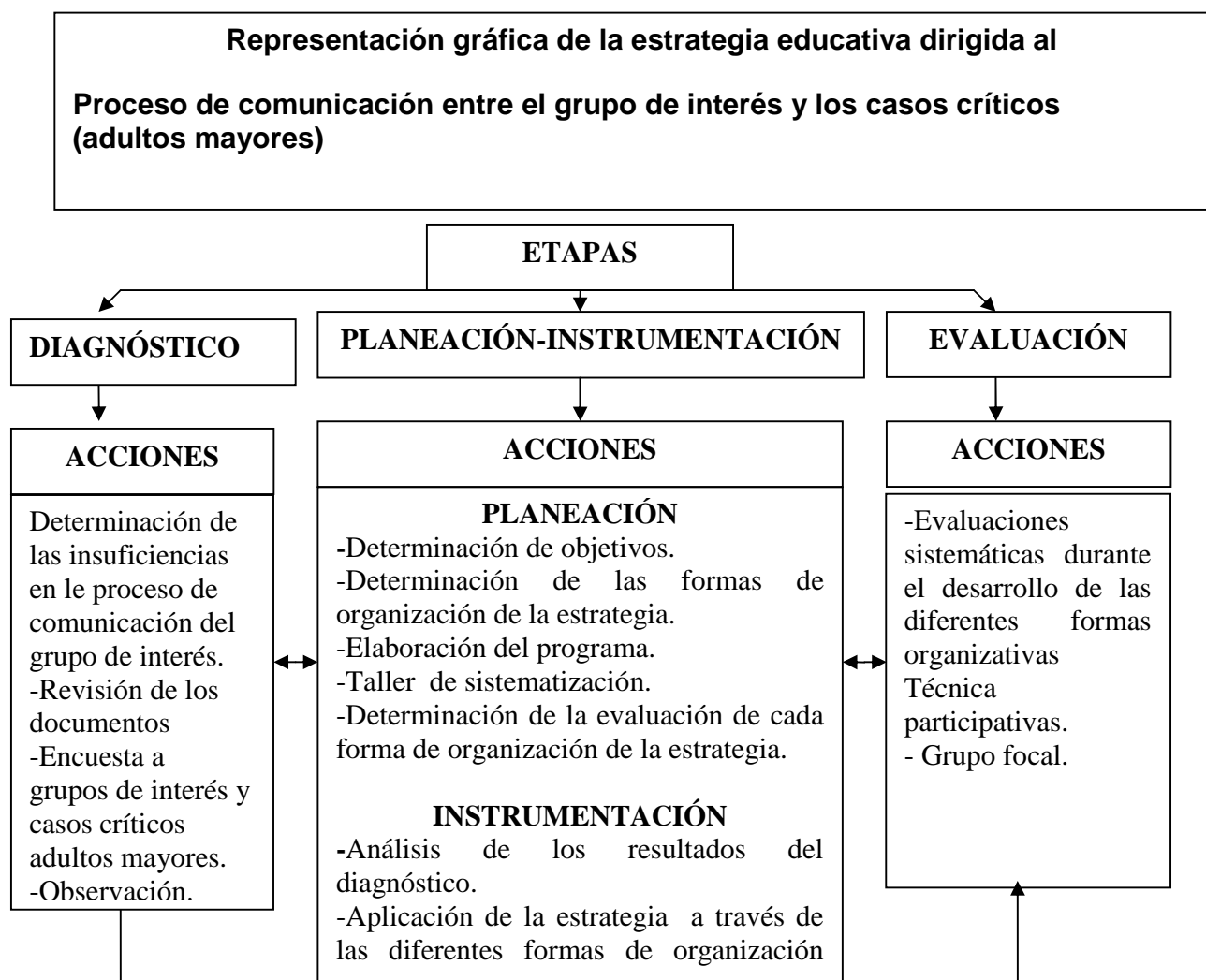
## Anexo 14

Cronograma de las acciones que se instrumentan en la estrategia educativa.

Acciones	Tiempo	Fecha ejecutor	y Participantes
----------	--------	-------------------	--------------------

1. Curso de postgrado."La comunicación para actores sociales"	60 horas 20h/ p y 60h n/p	Octubre- enero Profesor investigador.	Actores sociales.
2. Talleres de sistematización para el grupo de interés (grupo focal).	24 horas	Febrero a mayo 2011 Profesor investigador.	Grupo de interés

### Anexo 15



### Anexo 16:

#### Ficha para la selección de los expertos.

Objetivo: Seleccionar a los posibles expertos que participarán en el proceso de evaluación de la estrategia educativa para contribuir a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), aplicando el método Delphi.

Completamiento de los datos del experto.

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

Categorías: \_\_\_\_\_

Docentes: \_\_\_\_\_ Académicas: \_\_\_\_\_

Científicas: \_\_\_\_\_ Grado científico: \_\_\_\_\_

Año de graduado: \_\_\_\_\_

Centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Años de experiencia: \_\_\_\_\_

Participación en Eventos: \_\_\_\_\_

Investigaciones Realizadas: \_\_\_\_\_

Publicaciones: \_\_\_\_\_

**Determinación del coeficiente de conocimiento.**

Para conocer su valoración acerca de la Propuesta de estrategia educativa para contribuir a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), es necesario que marque con una (X) en la casilla que responda a un grado de conocimiento que usted considere tener sobre el tema. El valor más alto indica mayor grado de conocimiento.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Determinación del coeficiente de argumentación.**

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SU CRITERIO.		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Análisis teóricos realizados por usted.			
Sus experiencias obtenidas en el problema.			
Trabajos nacionales consultados acerca de la temática tratada.			
Trabajos extranjeros consultados acerca de la temática tratada.			
Su experiencia general.			
Su intuición.			

## Anexo: 17

### **Guía para la validación de la propuesta por criterio de experto.**

Objetivo: Corroborar la pertinencia y efectividad de la estrategia educativa para contribuir a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), aplicando el método Delphi.

Compañero o compañera:

Usted ha sido seleccionado por su experiencia y nivel docente metodológico para que dé sus valoraciones acerca de la estrategia educativa para contribuir a la comunicación entre el grupo de interés y los casos críticos (adultos mayores), aplicando el método Delphi.

La evaluación debe ajustarse a los indicadores propuestos por Nerelys de Armas Ramírez y colectivo de autores en el estudio, caracterización y diseño de los resultados científicos como aporte de la investigación educativa, Pedagogía (2003) para evaluar los resultados:

- **Que sean factibles:** posibilidad real de su utilización y de los recursos que requiere.
- **Que sean aplicables:** deben expresarse con la suficiente claridad para que sea posible su aplicación como parte del trabajo metodológico.
- **Que sean generalizables:** su condición, aplicabilidad y factibilidad permiten en condiciones normales la extensión de las acciones a otros contextos semejantes.
- **Que tengan pertinencia:** por su importancia, por su valor social y las necesidades a que da respuesta.
- **Que tengan novedad y originalidad:** adquiere mayor valor el resultado cuando refleja la creación de algo que hasta el momento presente no existía.
- **Que tenga validez:** se refiere a la condición del resultado cuando este permite el logro de los objetivos para los que fue concebido.

A continuación, se ofrece una escala valorativa para favorecer la emisión de sus criterios:

<b>Indicadores</b>	MA	%	BA	%	A	%	PA	%	I	%
Factibilidad.										
Aplicabilidad										
Nivel de generalidad.										
Nivel de pertinencia.										
Originalidad										
Validez.										

**MA: Muy Adecuada BA: Bastante Adecuada A: Adecuada PA: Poco Adecuada I: Inadecuada**

**Otras opiniones:**

---

---

---





Anexo: 18

Entrada de datos de la encuesta.

Entrada de datos de la encuesta.

Experto	Kc.	Análisis teórico	Experiencia	Trabajos nacionales consultados	Trabajos extranjeros consultados	estado del problema en el extranjero	Intuición
1	8	M	M	M	M	M	M
2	8	A	M	A	M	A	A
3	8	A	M	M	A	M	M
4	8	A	A	M	M	A	A
5	7	M	M	M	M	M	M
6	7	M	M	M	M	M	M
7	7	M	M	M	M	M	M
8	8	M	M	A	A	A	A
9	9	M	M	A	A	A	A
10	8	M	M	M	M	M	M
11	8	A	A	A	A	A	A
12	8	A	A	A	A	A	A
13	8	A	A	A	A	A	A
14	8	A	A	A	A	A	A
15	8	M	A	M	M	A	M

## Anexo: 19

Resultado del coeficiente de competencia de los expertos seleccionados.

Resultado del coeficiente de competencia de los expertos seleccionados.

Expertos	Análisis teórico	Experiencia	trabajos nacionales consultados	trabajos extranjeros consultados	del estado problema en el extranjero	Intuición	Ka	Kc	K	de Comport. de expert.
1	0,2	0,4	0,04	0,04	0,04	0,04	0,76	0,8	0,78	Medio
2	0,3	0,4	0,05	0,04	0,05	0,05	0,89	0,8	0,85	Alto
3	0,3	0,4	0,04	0,05	0,04	0,04	0,87	0,8	0,84	Alto
4	0,3	0,5	0,04	0,04	0,05	0,05	0,98	0,8	0,89	Alto
5	0,2	0,4	0,04	0,04	0,04	0,04	0,76	0,7	0,73	Medio
6	0,2	0,4	0,04	0,04	0,04	0,04	0,76	0,7	0,73	Medio
7	0,2	0,4	0,04	0,04	0,04	0,04	0,76	0,7	0,73	Medio
8	0,2	0,4	0,05	0,05	0,05	0,05	0,8	0,8	0,80	Alto
9	0,2	0,4	0,05	0,05	0,05	0,05	0,8	0,9	0,85	Alto
10	0,2	0,4	0,04	0,04	0,04	0,04	0,76	0,8	0,78	Medio
11	0,3	0,5	0,05	0,05	0,05	0,05	1	0,8	0,90	Alto
12	0,3	0,5	0,05	0,05	0,05	0,05	1	0,8	0,90	Alto
13	0,3	0,5	0,05	0,05	0,05	0,05	1	0,8	0,90	Alto
14	0,3	0,5	0,05	0,05	0,05	0,05	1	0,8	0,90	Alto
15	0,2	0,5	0,04	0,04	0,05	0,04	0,87	0,8	0,84	Alto

## Anexo: 20

Entrada de datos a la encuesta.

Entrada de datos a la encuesta.

Número de expertos: 15

Indicadores	Expertos														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo: 21

Frecuencias absolutas de categorías por indicador.

Frecuencias absolutas de categorías por indicador

Indicadores	Categorías						Total
	MA	BA	A	PA	I	NR	
1	14	1	0	0	0	0	15
2	12	3	0	0	0	0	15
3	11	4	0	0	0	0	15
4	13	2	0	0	0	0	15
5	10	2	3	0	0	0	15
6	15	0	0	0	0	0	15
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**Anexo: 22**

**Frecuencias acumuladas relativas de categorías por indicador.**

**Frecuencias acumuladas de categorías por indicador**

Indicadores	Categorías				
	MA	BA	A	PA	I
<b>1</b>	14	15	15	15	15
<b>2</b>	12	15	15	15	15
<b>3</b>	11	15	15	15	15
<b>4</b>	13	15	15	15	15
<b>5</b>	10	12	15	15	15
<b>6</b>	15	15	15	15	15

**Anexo: 23**

**Frecuencias acumuladas relativas de categorías por indicador.**

**Frecuencias acumuladas relativas de categorías por  
indicador**

<b>Indicadores</b>	<b>Categorías</b>				
	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
<b>1</b>	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>2</b>	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>3</b>	0,73	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>4</b>	0,87	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>5</b>	0,67	0,80	1,00	1,00	1,00
<b>6</b>	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00



Anexo: 24

Puntos de corte y escala.

Puntos de corte y escala

Indicadores	Categorías				Suma	Promedio	N- Promedio	Categoría
	MA	BA	A	PA				
1	1,50	3,49	3,49	3,49	11,97	5,61	-0,35	MA
2	0,84	3,49	3,49	3,49	11,31	5,45	-0,19	MA
3	0,62	3,49	3,49	3,49	11,09	5,39	-0,13	MA
4	1,11	3,49	3,49	3,49	11,58	5,51	-0,26	MA
5	0,43	0,84	3,49	3,49	8,25	4,02	1,24	MA
6	3,49	3,49	3,49	3,49	13,96	6,11	-0,85	MA
<b>Suma</b>	<b>8,00</b>	<b>18,29</b>	<b>20,94</b>	<b>20,94</b>	<b>68,17</b>	<b>32,09</b>		
<b>Promedio</b>								
<b>Puntos de corte</b>	<b>1,41</b>	<b>2,83</b>	<b>3,49</b>	<b>3,49</b>	<b>N =5,26</b>			

**Anexo: 25**

**Matriz de relación indicadores-categorías.**

**Matriz de relación indicadores-categorías**

Indicadores	Categorías				
	MA	BA	A	PA	I
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>





## Anexo 26





