

**Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”
Filial Universitaria Municipal de Cabaiguán
Departamento de Comunicación Social**



**Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado
en Comunicación Social**

**Título: Plan de comunicación para una mejor
interacción de la Sala de lectura de Santa
Lucía con su comunidad.**

Autora: Dagny Cancio Cuellar.

Tutora: MSc. Tamara Jiménez Padilla.

Consultante: Lic. Daimét Sanz Rodríguez.

Fecha de presentación

Mayo de 2014

*Lo que no se aprende en los hogares y en las escuelas,
generalmente se aprende en las bibliotecas,
porque constituyen la infraestructura cultural
más importante en las comunidades.*

Manuel Paulino Linares Herrera.

Javier Ramón Santovenia Díaz

*Cuando se logra lo que se quiere, cuánta alegría se
siente, sobre todo si se alcanza con sacrificio y
fuerza de voluntad.*

Agradecimientos

A: mis hijos Freddy Alberto y Edgar Yudel por inspirarme a seguir, espero que todo sirva de ejemplo en el futuro.

A: mami por decirme que tenemos que guapear y darme la mano.

A: papi que con solo una señal, está a mi lado.

A: mi esposo por su claridad.

A: mis abuelos Cheo y Elia, que los tengo presentes.

A: mi tutora por ser mi maestra constante y soportarme con paciencia en todas sus citas.

A. mis suegros por cuidar de los niños.

A: Daimét por abrirme las puertas de su casa.

A: todas mis amistades y familiares que contribuyeron con su ayuda, mis apuros y ansiedades.

A: mi hermano por estar juntos en estas dos carreras, la que escogimos por profesión y la de unidos por la vida.

A: Daya, Lili y Yude por querer y cuidar de los míos.

A: Anaisy por ser persistente, por cumplir nuestras metas.

A: María Elena Laboris por impulsarme a seguir.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de comunicación dirigido a una mejor interacción de la Sala de lectura del Consejo Popular cabaiguanense de Santa Lucía con su comunidad, en un período de duración de noviembre 2013 a abril del 2014. Se trabajó con 626 personas de las diferentes edades, lo que constituyó la muestra.

Se utilizó la metodología cualitativa, de tipo descriptivo, no experimental el que fue utilizado porque depende de los objetivos trazados, sin experimentos y de corte transversal por ser una vía adecuada para cumplimentar el objetivo propuesto, pues permitió describir la situación de los sujetos en su entorno natural. Para ello se emplearon métodos, técnicas y procedimientos como: la observación participante, el análisis de documentos, la entrevista semiestructurada, las grabaciones en video, datos fotográficos y la triangulación metodológica.

Los resultados más significativos se caracterizaron por su valor práctico, en lo fundamental se centraron en el estudio de los procesos de la comunicación, lo que permitió constatar el estado actual de la comunidad del Consejo Popular Santa Lucía, con efectos favorables para su futura implementación.

Abstract

The present investigation had as objective to design a communication plan directed to a better interaction of the Room of reading of Santa Lucía's Council Popular cabaiguanense with its community, in a period of duration of November 2013 to April of the 2014. One worked with 626 people of the different ages, what constituted the sample.

The qualitative methodology was used, of descriptive type, not experimental the one that was used because it depends on the objectives layouts, without experiments and of traverse court to be an appropriate road to execute the proposed objective, because it allowed to describe the situation of the fellows in its natural environment. For they were used it methods, technical and procedures like: the participant observation, the analysis of documents, the interview semiestructurada, the recordings in video, photographic data and the methodological triangulation.

The most significant results were characterized by their practical value, in the fundamental thing they were centered in the study of the processes of the communication, what allowed to verify the current state of the community of the Popular Council Santa Lucía, with favorable effects for their future implementation.

Índice

INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO 1. REFERENTES TEÓRICOS-METODOLÓGICOS ACERCA DE LA COMUNICACIÓN Y LA INTERACCIÓN EN LA COMUNIDAD.	5
1.1. La comunicación como fenómeno social. Un acercamiento necesario.	5
1.1.1. El proceso de comunicación. Generalidades.	5
1.1.2. Una aproximación a la planificación de la comunicación.	11
1.1.3. La comunicación y la cultura comunitaria: una estrecha interacción.	13
1.2. Las instituciones culturales y su impacto en las comunidades.	18
1.2.1. La Sala de lectura: un espacio abierto a la comunidad de Santa Lucía.	21
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA, RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN.	24
2.1. Tipo de estudio. El paradigma cualitativo como perspectiva de investigación.	24
2.2. Población y muestra: descripción del contexto de estudio de la investigación.	25
2.2.1. Tipo de muestra.	28
2.3. Operacionalización y conceptualización de la categoría de análisis.	29
2.4. Descripción de los métodos y técnicas empleadas para la recogida de la información.	31
2.5. Análisis de los resultados.	33
2.6. Diseño del Plan de comunicación: propuesta.	40
2.6.1. Plan de comunicación.	41
CONCLUSIONES.	49
RECOMENDACIÓN.	50
BIBLIOGRAFÍA.	51
ANEXOS.	

Introducción

El proceso de comunicación cobra una importancia trascendental a lo largo de la historia, precisamente por la implicación social que tiene. A través de esta el hombre ha manifestado diversas formas de comunicarse, lo que le ha posibilitado la obtención de resultados satisfactorios en lo referente al estudio de los fenómenos sociales.

A través del proceso de comunicación social se promueve el resultado de la actividad de los hombres y desde sus orígenes posibilitó la transmisión de ideas, pensamientos y experiencias vividas, pero también los conflictos, necesidades y las aspiraciones de los hombres (El Berlo, 1990).

Es en este proceso donde se logra la atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las diversas temáticas que conforman los procesos comunicativos en las instituciones, a fin de mejorar la interacción entre su público externo; lo que conduce a un mejor funcionamiento y al fortalecimiento de su identidad (Trelles, 2004).

Y el nuevo contrasentido parte de que la comunicación implica ya la colectividad, la comunidad, lo común, es decir, lo participativo, se ve en su sentido original; de tal suerte que no puede haber comunicación que no sea participativa, democrática, popular, colectiva. Se dice que contrasentidos justo cuando supone que puede haber formas de comunicación autoritarias, cuando se habla de comunicación de masas, toda vez que las masas no implican una colectividad u organización, sino la negación de estas (Ojalvo, 1995).

En este sentido, la comunicación constituye un medio valioso para llevar a cabo el proyecto de fomentar una cultura general integral a nivel de la comunidad, lo que supone la necesidad de formar sectores cultos e inteligentes y crear espectadores críticos y activos capaces de establecer un diálogo con la producción cultural y el mensaje que reciben (Costa, 1995).

La comunicación ha ocupado especial interés de investigadores en distintos ámbitos,

máxime de aquellos dedicados a la cultura comunitaria. Y aunque así se le ha dado mayor importancia a este proceso en espacios más pequeños, su impacto trasciende dichas fronteras, existiendo múltiples medios y soportes para comunicar. Por ejemplo, a nivel mundial las grandes bibliotecas creadas en siglos anteriores han sucumbido en la actualidad producto a la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación, readaptando su quehacer a estas transformaciones. No obstante, el valor de su producto en sí, o sea, los libros y demás textos en soporte impreso, no han perdido su impacto en la creación de un ser social más instruido con la finalidad de que su quehacer cotidiano esté acorde con las necesidades reales de estos tiempos.

En el proceso interactivo ocupan un lugar especial las instituciones culturales, las cuales fueron creadas en Cuba para potenciar el desarrollo cultural de la población. En este sentido se destacan las bibliotecas, como centros informativos al alcance de la población en las ciudades y cobran especial auge a partir del proceso de masificación de la cultura, la fundación de intentos de este tipo en comunidades rurales. Al respecto se orienta la presente investigación, la cual se enmarca en el Consejo Popular cabaiguanense de Santa Lucía.

Allí fue creada una Sala de lectura el 14 de mayo del 2009, con sede en la esquina de la Calle cuarta, número 2b, entre A y Camino Habana. El local no es el más adecuado por sus condiciones constructivas, pero cuenta con 900 ejemplares, de ellos 321 de literatura para adultos, el resto para niños y jóvenes. En la institución se realizan 10 actividades mensuales, de ellas cinco son semanales, teniendo además una exposición fija según las efemérides (ver Anexo No.1 figuras a, b, c, d, e, f, g, h, i). Dicha sala se fundó con el objetivo de elevar el nivel cultural de la población a través de la promoción de la lectura y acciones de comunicación dirigidas a todos los grupos etéreos.

A pesar de ello, desde el desempeño ocupacional de la autora se constata que es insuficiente el número de personas que visitan la Sala de lectura con disímiles fines, evidenciándose con esto que el quehacer cultural de esta institución aún no es el deseado, de ahí que no sea reconocida como un centro cultural importante de la comunidad.

Por tales razones se determina como **problema de investigación**: ¿cómo mejorar la interacción de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad?

Para dar respuesta al problema de investigación se definió como **objetivo general**: diseñar un plan de comunicación dirigido a una mejor interacción de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad . Para desarrollar este propósito se determinaron los siguientes **objetivos específicos**:

1. Identificar los referentes teóricos y metodológicos acerca de la comunicación y la interacción en la comunidad.
2. Determinar el estado actual de la comunicación de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad.
3. Diseñar el plan de comunicación dirigido a una mejor interacción de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad.

Para esta investigación se tuvieron en cuenta los principios fundamentales de la metodología cualitativa, el tipo de estudio es descriptivo, no experimental, el cual fue utilizado porque depende de los objetivos trazados, sin experimentos y de corte transversal, se realiza en el período de noviembre 2013 – abril 2014, encaminado a diseñar un plan de comunicación para lograr una mejor interacción de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad. Ello exige, a partir de percepciones anteriores, de una mayor permanencia en el campo de estudio, profundidad, comprensión, participación y responsabilidad del investigador.

La presente investigación es de suma importancia puesto que responde a los intereses del proyecto al que se adscribe la misma “El arte de comunicar”, Estrategia de Desarrollo Local de Cabaiguán, que tiene como finalidad promover el accionar de las áreas o instituciones culturales en pos de informar a la población de todo lo que se hace en función del desarrollo cultural y local del territorio. Esta investigación está dirigida a estudiar a los pobladores de la comunidad de Santa Lucía, en lo que respecta a su interacción con la Sala de lectura, aspecto que posibilita mejorar los niveles de comunicación y con ello el incremento de los usuarios. De esta forma se lograría el desarrollo cultural de la población y su nivel de conocimientos, lo que traería consigo el

intercambio social entre institución y comunidad, así como mayor impacto de esta en el Consejo Popular.

Como aporte práctico constituye un primer acercamiento al estudio de la interacción entre la Sala de lectura de Santa Lucía y su comunidad, del que se obtiene un plan de comunicación que debe contribuir al desarrollo local.

El informe de la investigación tiene una estructura tradicional, puesto que incluye una introducción, donde se ofrece una panorámica sobre el proceso de comunicación, el diseño teórico y metodológico, la justificación del estudio y su aporte práctico; así como dos capítulos: en el primero se desarrollaron los postulados referentes a lo teórico y metodológico acerca de la comunicación y la interacción en la comunidad; mientras que el segundo recoge la metodología, los resultados del diagnóstico y el diseño del plan de comunicación, que demuestran la veracidad de los resultados obtenidos. Además de las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía consultada y los anexos.

CAPÍTULO 1. REFERENTES TEÓRICOS-METODOLÓGICOS ACERCA DE LA COMUNICACIÓN Y LA INTERACCIÓN EN LA COMUNIDAD.

1.1. La comunicación como fenómeno social. Un acercamiento necesario.

Este acápite pretende abordar los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan la investigación, partiendo de algunas generalidades en torno al proceso de comunicación como fenómeno social y su necesidad para el trabajo que despliegan las instituciones culturales en el entorno comunitario. Permite además, sentar las bases para el posterior diseño del plan de comunicación, propósito principal del estudio.

1.1.1. El proceso de comunicación. Generalidades.

Actualmente existe cierta ambigüedad en lo referente a la definición de comunicación puesto que entraña en sí misma una contradicción: comunicar como transmitir (proceso vertical, unidireccional, que tiende al control, a la dominación) y comunicar como compartir (proceso horizontal, bi o multidireccional, participativo e interaccional) (González, 1989).

De este término se pueden encontrar diferentes significados. Etimológicamente comunicación se deriva de la raíz latina *comunis*: poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión, expresa algo que se comparte, que se tiene o se vive en comunión (Saladrigas y Gómez, 2002).

Comunicar es, en el sentido primero del término, transferir significados de un polo emisor a un polo receptor, los cuales cambian roles alternativamente. Esto supone intercambiar información, mensajes, ideas y experiencias con la finalidad de compartir. Comunicar es, poner en común. La comunicación es lo que estructura la realidad social, es un proceso de acciones y reacciones cuya dinámica es el soporte mismo de la relación (Costa, 1995).

Transmitir y compartir se sitúan en polos opuestos en una posible acción de comunicar, transmitir significa la admisión de que algún conocimiento que posee una persona puede pasarse a otras, mientras que compartir significa encuentro, participación,

elaboración conjunta del conocimiento (Vidal, 2006).

En la historia de la investigación en comunicación parece ser que Shannon y Weaver, fueron realmente los primeros que para efectos de una comunicación electrónica, no humana, plantearon los que vendrían a constituirse en los elementos básicos de todo proceso comunicativo: fuente, transmisor, señal, receptor, destino y ruido. Si por fuente se entiende el orador, por señal el discurso, y por destino al que escucha, se tiene el modelo aristotélico más dos elementos agregados: el transmisor que envía el mensaje original y el receptor que lo capta para hacerlo llegar al destinatario (Watzlawick, 1993).

En este modelo, introduciéndole variaciones según las necesidades, se basan la mayoría de las investigaciones en comunicación hasta el presente. Tal vez, es Harold Lasswell, quien logra aterrizar con alguna precisión estos elementos en casos específicos en estudios sobre comunicación de masas; de tal manera se postulan como elementos fundamentales en este caso el emisor, el receptor, el canal y el mensaje. Así, el emisor son las instituciones manejadas por personas especializadas; el receptor es un grupo numeroso, heterogéneo y disperso; el canal son los recursos tecnológicos, prensa, radio, cine y el mensaje son contenidos simbólicos (El Berlo, 1990).

El paradigma de Lasswell llevó a un gran auge de los estudios de comunicación de masas, siempre vistos como la forma en que determinados sectores de la sociedad aprovechaban los medios de comunicación para influir en las masas. Así, se estudió la influencia de los medios en el cambio de intención de voto de los electores y su influencia hegemónica de los países del Norte sobre Suramérica; así como la hibridación cultural y la aculturación, es producto en gran medida de la globalización - internacionalización- de los medios de comunicación de los países del Tercer Mundo (Vidal, 2006).

Ante esta situación, se asume la propuesta de los teóricos e investigadores latinoamericanos quienes sostienen que la verdadera comunicación no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos. Es a través de ese proceso de intercambio como los seres humanos establecen relaciones entre sí y

pasan de la existencia individual aislada a la existencia social (Saladrigas y Gómez, 2002).

Asimismo, se pueden encontrar varios enfoques o escuelas teóricas con marcadas diferencias sobre concepciones y modos de organizar los procesos comunicativos: el enfoque mecánico (prioriza las redes formales de comunicación sin un enfoque sinérgico), la escuela psicológica (ubica el foco de atención en el receptor y en los entornos informativos), la perspectiva sistémica (se concentra en las categorías, formas y modelos secuenciales de comportamientos comunicacionales, contemplando lo mecánico y psicológico) y la escuela simbólico-interpretativa (Watzlawick, 1993).

Para la presente investigación se asume el enfoque simbólico-interpretativo sin abandonar las ventajas del enfoque sistémico, debido a que ve la comunicación como un conjunto de procesos de construcción de significados compartidos, le asigna roles igualmente importantes e intercambiables a emisores y receptores y valora altamente el papel activo de estos últimos relacionando su capacidad de recepción con el contexto socio histórico, político, cultural y económico en que está insertado y el lugar que ocupa en la sociedad; la comunicación puede entenderse como un intercambio, interrelación, como diálogo, como vida en sociedad, todo ello relacionado indiscutiblemente con las necesidades productivas del hombre y no puede existir sin el lenguaje. Comunicación es pensamiento compartido y no puede existir pensamiento sin palabra (Trelles, 2004).

Los psicólogos sociales consideran el lenguaje y la comunicación como algo central en la organización de la vida social. Hay una larga tradición de investigaciones sobre comunicación no verbal que muestran cómo una compleja comunicación inconsciente que utiliza el lenguaje del cuerpo es básica para el funcionamiento armónico de la interacción social (la simpatía y el afecto se expresan en general de este modo). Es fundamental la comunicación para establecer buenas relaciones humanas, sin embargo, esta se ve afectada ya que requiere del entendimiento mutuo del emisor. La comunicación es una gran industria en la que intervienen muchas personas respetando sus roles (Schein, 1970).

Este propio autor expresa que la comunicación, como ciencia, nunca se ha logrado

desvincular de sus supuestos conductistas; una veces porque, como sucede con la teoría animal, la comunicación interpersonal se ha visto como un proceso en que Alter busca condicionar la conducta de Ego para obtener de este algún beneficio; y otras porque se ha instrumentalizado su uso, asumiendo que siempre el emisor envía mensajes cargados de intención a través de los medios para influir en la conducta de la masa receptora. Será entonces que la comunicación es por naturaleza de orden conductista, esta está viciada desde sus orígenes evolutivos como una forma de intercambio simbólico en la que siempre el uno busca incidir en la conducta del otro.

Siguiendo a Jesús Galindo, la comunicación no solo es una necesidad emergente, sino un estilo de vida, una cosmovisión, el corazón de la sociabilidad. La comunicación es efecto de un contexto ecológico de posibilidad, donde las diferencias se encuentran, pueden ponerse en contacto y establecer una estrategia para vincularse cooperando, coordinando, representando. La comunicación es, antes que nada, vínculo, relación (Galindo, J. 2001).

La comunicación es eficaz solo cuando el receptor entiende el mensaje del emisor, en los términos en que este ha querido darle su mensaje. Confabulan contra una buena comunicación factores tales como: diferencias culturales, métodos de comunicación, lenguaje, diferencias de percepciones de cada persona (Fernández, 1997).

Se logra una comunicación verdadera si se está interesado en el lenguaje de la otra persona, de tal forma que esta se puede expresar libre y sinceramente, si se escucha con atención y es capaz de ponerse en el lugar del otro. Solo entonces se estarán estableciendo las bases de una buena comunicación (Sorín, 1984).

La comunicación es el proceso en el cual se transmiten y se reciben diversos datos, ideas y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común, es el proceso dinámico entre individuos y/o entre grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para establecer la comprensión o un estado de comunidad. La estructura de este proceso es expresión de las relaciones que median entre los participantes de la comunicación en el transcurso de una interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana

(Lomov, 1989).

Se describe históricamente la comunicación como un proceso a través del cual se transmite información de una persona a otra, la cual influye de manera determinante en el comportamiento de las personas, dado que cualquier tipo de comunicación lleva intencionalidad implícita, consciente o inconsciente (Córdova, Font, Gudiño, Hernández y Sánchez, 1998).

Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupal (Salazar, 1993).

La comunicación es imprescindible en el proceso de construcción, exigencia y enseñanza-aprendizaje de la realidad, tanto así que pudiera decirse que la comunicación se imbrica esencialmente con la cultura y es mediante ella que se conforman los procesos colectivos de construcción de significados, la interpretación de símbolos que se construyen en la comunicación con otros, independientemente de la respuesta del destinatario y quien intenta persuadir desea obtener una determinada respuesta, mediante un proceso comunicacional en el que el otro también obtiene lo que desea o lo que “cree” que desea (Marañón, Bauzá y Bello, 2006).

En este proceso, activo en ambas direcciones, los roles de persuasor y persuadido se intercambian a menudo con facilidad. La persuasión no es algo que “se le hace” a otros, sino que es una dinámica que tiene lugar con otros. Por lo tanto, la comunicación persuasiva solo tiene lugar en la medida en que la retroalimentación o feedback obtenido es el esperado, caso contrario, no hubo comunicación sino que solo se produjo un intercambio de informaciones (Schein, 1970).

Se afirma entonces que toda comunicación tiene su objetivo, el cual es producir una respuesta. A menudo se confunde el propósito de la comunicación y esto se debe a que el hombre, como exponente máximo de la comunicación, en ocasiones tampoco sabe bien cuál es su objetivo. El fracaso de la comunicación puede ser atribuido a las

siguientes causas: la falta de eficiencia o la interpretación errónea (El Berlo, 1990). Por ello se hace necesario tener en cuenta las funciones de la comunicación dentro de un grupo o equipo (Cadillo, 2012):

- Informativa: su propósito es hacer accesible la información, es una vía esencial del desarrollo de la personalidad con relación a la actividad concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye como sujeto en uno u otro proceso.

- Motivación: el grado de interrelación dentro de la comunidad debe permitir el establecimiento de metas específicas, compromisos y esfuerzos cada vez más óptimos para bien de la comunidad. En este sentido las partes se muestran conscientes y aplican los procedimientos o sugieren modificaciones.

- Cooperación: la comunicación entre los miembros se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, es la suma de esfuerzos y experiencias que facilita la toma de decisiones, en la medida que brinda la información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar.

- Control: en las comunidades virtuales y redes sociales la tecnología contribuye a la "participación igualitaria" de sus miembros pese a las jerarquías impuestas por sus organizadores. La forma especial de comunicación permite el debate y la retroalimentación. La asimilación de los mensajes depende de su cultura personal o social.

- Afectiva valorativa: esta función permite establecerse una imagen de los participantes como miembros de la comunidad, forma vínculos respecto a ella reforzando conductas asociadas a los intereses de la comunidad. La función de la comunicación también premia o castiga los procesos desarrollados dentro del actuar comunal permitiendo que una comunidad sea dinámica y cambiante.

La significación de la comunicación depende de las características de los sujetos implicados en ella; a su vez, estas determinan el proceso de comunicación. Se trata de la interacción de las personas que entran en ella como sujetos, no solo de un sujeto en otro (aunque esto no se excluye), sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto (Ojalvo, 1995).

Sobre los mismos destinatarios actúan simultáneamente muchos mensajes provenientes de fuentes diversas, algunas con mayor o menor influencia que otras, las cuales se pueden complementar u oponer entre sí. Las posibilidades de elección y la libertad de percepción de los mensajes, dependen del nivel de libertad del hombre en relación con los medios de comunicación. La asimilación de los mensajes depende de su cultura personal o social (Kaplún, 1985).

En teoría de la comunicación se mezclan factores o los elementos para la transmisión de un mensaje o información. Las personas emplean gran parte del tiempo comunicándose verbalmente. También a través de las expresiones corporales tales como el movimiento de las manos, las distancias que mantienen las personas. Quien intenta informar tiene como propósito transmitir un cúmulo de datos a un receptor, soluciones y difundir los procesos (know-how) para aumentar el conocimiento sobre cualquier aspecto relevante para la comunidad (Marañón, Bauzá y Bello, 2006).

Pudiera agregarse entonces que es necesaria la planificación para el desarrollo de la comunicación en su sentido más amplio y el logro de los objetivos propuestos. Con este fin, los encargados de realizarla deberán definir el público objetivo y conocer sus expectativas y percepciones sobre el tema a tratar, para posteriormente definir con claridad: qué se está comunicando, qué se quiere comunicar y cómo evaluar si se logró lo que fue propuesto. Una vez que se hayan establecido estos elementos se podrá proceder a informar y persuadir al público objetivo, para lograr su participación e implicación en las acciones previstas.

1.1.2. Una aproximación a la planificación de la comunicación.

En el contexto cubano está bastante generalizada la visión contingencial, es decir, la realización de planes de contingencia, lo que se ha convertido prácticamente en una constante cuando de acciones comunicativas se trata. A menudo estas acciones se ponen en práctica sin realizar con anterioridad un estudio diagnóstico de la situación problemática, lo que trae consigo que, aunque algunas veces funcione, generalmente se derrochen los recursos y no se alcance el éxito deseado.

Es por ello que la planificación de la comunicación constituye una herramienta eficaz para armonizar propósitos que se apoyen en objetivos políticos y sociales de transformación, tomando en cuenta todos los elementos del escenario en el que los mismos deben concretarse y desarrollando la manera de implementarlos de forma eficaz para generar alternativas positivas (Uranga, 2001, citado en Martín, 2007).

Según Trelles (2004), para una adecuada planificación de la comunicación resulta imprescindible la realización de un diagnóstico. Pero planificar implica, organizar los pasos y los medios, partiendo de un diagnóstico de la realidad, de las situaciones que la conforman, buscando respuestas a los problemas y generando alternativas (Uranga y Bruno, 2001, citado en Martín, 2007). En tanto, pudiera decirse que la planificación comienza con el diagnóstico de la problemática, continua con el diseño de las acciones y culmina con su ejecución, evaluación y control.

La planificación de la comunicación consiste en ordenar el conjunto de acciones comunicativas que se deben desarrollar para alcanzar los objetivos propuestos y resolver los problemas que han sido identificados previamente en un estudio diagnóstico. Es el desarrollo de planes operativos de trabajo y parte importante de la planeación estratégica, pero no son lo mismo. La planeación estratégica se encarga de diseñar el escenario futuro, así como el rumbo y las acciones que permitan lograrlo, mientras que la planificación aterriza el escenario futuro diseñado por la planeación (Núñez y Antillón, 1995).

Según Cubías (2006), la planificación puede ser de dos tipos: estratégica y operativa. La planificación estratégica es a largo plazo, define los objetivos y estrategias que se realizarán en el futuro, teniendo en cuenta que los cambios que se ejecuten pueden afectarle positiva o negativamente. Por su parte la operativa puede ser a mediano o corto plazo, para varios objetivos o para una sola actividad, estableciendo claramente lo que se va a hacer, el orden en que se hará, las responsabilidades que tendrá cada persona, el tiempo en que se debe cumplir y los recursos que se necesitan. Es preciso aclarar que de una buena planificación dependerá el logro de los objetivos propuestos.

En la presente investigación se asume la planificación operativa de la comunicación debido a que se pretende elaborar un plan de comunicación para mejorar la interacción de la Sala de lectura del Consejo Popular cabaiguanense de Santa Lucía con su comunidad. Además, el plan que se propondrá será diseñado para ejecutarlo a mediano plazo, en el período correspondiente a un año; y el procedimiento que se seguirá para su elaboración cumple con los requisitos que establece esta planificación.

Para el desarrollo de la investigación se tiene en cuenta el criterio dado por Bel, 2008 quien refiere que un plan de comunicación es una herramienta estratégica para cualquier organización y no se debe improvisar; se asume el concepto de Nieves, 2006 quien plantea que es una propuesta de acciones de comunicación basada en datos, objetivos y presupuestos debidamente planificados.

Para cumplimentar la idea anterior se asume la estructura dada por Villafañe, 1999 quien expresa que para hacer un plan de comunicación se debe seguir una serie de pasos los cuales, se dividen en cinco. La propuesta se centra básicamente en las empresas, se considera la más apropiada, práctica y entendible para el logro de los objetivos. Es válido aclarar que su propuesta original será adaptada al contexto cubano y a una institución cultural educativa, así como a la problemática objeto de estudio y a los objetivos de la investigación. En tanto, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- 1) Análisis de la situación.
- 2) Definición de objetivos.
- 3) Definición de públicos.
- 4) Diseño y programación de las acciones de comunicación.
- 5) Ejecución, seguimiento y evaluación.

1.1. 3. La comunicación y la cultura comunitaria: una estrecha interacción.

Dado que entre comunicación y cultura existe una estrecha interacción, que se centra en el papel del quehacer de las instituciones de este tipo, se precisa estudiar dicho vínculo, como vehículo esencial que estos tienen por sustancia del intercambio comunicacional, para su mejor comprensión.

De acuerdo con Martín Barbero (2009), la comunicación en la cultura deja entonces de tener la figura del intermediario entre creadores y consumidores, para asumir la tarea de disolver esa barrera social y simbólica descentrando y desteorizando las posibilidades mismas de la producción cultural y sus dispositivos.

De ahí que desempeñe un papel fundamental en el logro de un trabajo comunitario eficiente, conceptualizado como el proceso de transformación de las condiciones económicas, sociales y culturales y de las relaciones sociales de los espacios locales, mediante el desarrollo de una cultura y un estilo participativo que involucre la acción integrada de la mayor diversidad de los actores sociales, en la generación de los procesos de cambio encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de la población (Deriche, 1999).

En el proyecto de programa de trabajo comunitario integrado se plantea que el problema cardinal de este podría ser definido en términos de cómo articular de manera coherente los diferentes factores existentes en función de dinamizar las potencialidades de la comunidad encaminada al logro progresivo de su autogobierno, lo que elevaría el protagonismo de esta en el proceso del movimiento social y su legitimidad incrementa la eficiencia estatal y de las organizaciones en todos los campos de la actividad humana (Gómez, 2002).

La propia autora, teniendo estos aspectos como fundamento, expresa que lo que permite entender el trabajo comunitario como movimiento de masas, es el modo de articular coherentemente los diferentes actores en función de promover su participación y dinamizar las potencialidades de la comunidad, lo que permitiría la interacción no solo de individuos sino también entre los individuos y los grupos a los que pertenecen.

Ello implica tener en cuenta las múltiples formas de organización de la sociedad independientemente de su régimen social, desde las instituciones y organizaciones, pasando por la familia y otros grupos formales e informales, hasta el sujeto particular que incorpora en sí todas las relaciones vinculares descritas anteriormente. Por otra parte se expresa que el trabajo comunitario por ser un proceso debe caracterizarse

como autogenerador, multidireccional, integrador, participativo, plural y permanente (Frías, 2001).

El Consejo Popular como estructura comunitaria está preparado y concebido para cumplir las funciones más importantes dentro de la comunidad y propicia su desarrollo social e integral (Portal, 2003), lo que se logra en gran medida por las acciones comunicativas que en dicho contexto se llevan a cabo.

En este sentido se aborda la temática sobre el desconocimiento y el recelo mutuos entre unas políticas de comunicación cuyo espacio de operación roza solo en los bordes del campo y la cuestión de la cultura y unas políticas culturales que ignoran casi por completo lo que se produce en los medios de comunicación; por lo que la relación sigue atrapada entre una propuesta puramente para los medios, y otra difusionista de la comunicación como mero instrumento de propaganda cultural. No solo entre las élites intelectuales, también en las instituciones de la administración, lo que concierne a la comunicación masiva es mirado sospechosamente desde un complejo reflejo cultural más apoyado en la nostalgia de la historia (Martín, 2009).

Una comunidad es un grupo de individuos de una o más especies que viven juntos en un lugar determinado; es también un tipo de organización social cuyos miembros se unen para lograr objetivos comunes. Los individuos de una comunidad están relacionados porque tienen las mismas necesidades. El filósofo alemán Karl Marx se refirió a la comunidad primitiva como la forma más antigua de organización social. Esta estructura social puede definirse como un grupo específico de personas que reside en un área geográfica determinada, comparten una cultura común y un modo de vida, son conscientes del hecho que intercambian cierta unidad y que puede actuar colectivamente en busca de una meta (Morales, 2012).

Las organizaciones deben, para cumplir su función social, promover, diseñar y ejecutar estrategias de cambio en correspondencia con las posibilidades y realidades para fomentar el desarrollo comunitario, mejorar el funcionamiento de la comunidad y satisfacer las necesidades de los pobladores. Todo esto presupone una interrelación

bidireccional de todas las organizaciones e instituciones a nivel comunitario, o lo que es lo mismo, una acción interdependiente y conexas de todas ellas.

Esto conduce a la no realización de actividades aisladas, sino integradas, aprobadas y conformadas por todos donde la coordinación de las acciones se convierta en requisito para lograr una alta eficiencia en el funcionamiento de la comunidad, lo que no significa que cada cual asuma sus tareas desde la posición que le corresponde. Se debe precisar que la comunicación es un sistema abierto de interacciones; esto significa que aquello que sucede entre los interactuantes no se desenvuelve nunca en un encuentro a solas cerrado, ni en un vacío social, sino que se inscribe siempre en el contexto adecuado (Marc y Picard, 1992).

En la actividad comunitaria las organizaciones juegan un importante papel pues de las pautas que estas establezcan depende en gran medida el desarrollo. Este exige la cuidadosa coordinación de instituciones y organizaciones que se ocupan tanto de dirigir la política a nivel comunitario como de la ejecución de proyectos. No se trata entonces de imponer una visión “modelo” a cada comunidad sino más bien de proporcionarle un conjunto de información que permite a cada grupo elegir la pauta de desarrollo más apropiada para sus condiciones particulares (Deriche, 1999).

En las condiciones cubanas la actividad de las organizaciones e instituciones de la comunidad adquiere matices particulares, al tratarse de un proceso de construcción del socialismo en un país subdesarrollado en el cual escasean los recursos y las políticas deben tratarse de forma eficiente con vistas a que surtan el efecto deseado, además en medio de un recio bloqueo, todo lo cual significa especificidades mucho más allá del ámbito económico pues se hace necesario la participación consciente de la población.

Sobre las organizaciones e instituciones de la comunidad en Cuba recae la responsabilidad de organizar, capacitar, sensibilizar y movilizar a la población a las complejas tareas que requieren las comunidades. Las Instituciones, organizaciones y agentes de cambios son actores del trabajo comunitario en el entorno cubano (Shein, 1970), de ahí el papel esencial que desempeña la comunicación con vistas a alcanzar los propósitos deseados, sobre todo en el logro de la implicación de los actores sociales

(organizaciones políticas y de masas, especialistas en estudios socioculturales, trabajadores sociales, instructores de arte, promotores culturales, maestros, médicos de la familia, delegados del poder popular, decidores del proceso, entre otros) y su participación activa con este fin.

Los procesos de desarrollo en las comunidades requieren de la participación de la población en las complejas tareas de dirección que traerán consigo un ambiente capaz de lograr un equilibrio económico, político, social y ambiental. Todo esto es posible a partir de la interacción de una serie de instituciones y organizaciones que existen en la comunidad y que en un proceso activo transformador con los pobladores ayudan a modificar el entorno.

Las comunidades pueden clasificarse como rural y urbana y entre sus principales características se encuentran: convivencia en una zona definida, idioma, con costumbres, valores y rasgos culturales arraigados en su población, así como el acceso a los servicios básicos, fundamentalmente la educación y la salud (Deriche, 1999).

La comunidad la constituyen formas de agrupamiento humano, en espacios físicos y funcionales donde tiene lugar una interacción a partir de la existencia de un conjunto de necesidades visibles que generan una variedad de prácticas para dar respuestas y satisfacer las demandas y aspiraciones de quienes se integran en ese espacio común (Martín, 2009).

En el VI Congreso de la Unión Nacional de Escritores y Artistas de Cuba se afirma:

No constreñimos la idea de cultura a las artes y las letras; cultura es, para nosotros, el rostro coherente, unitario, de una sociedad. En nuestro caso, se trata por excelencia de la cultura cubana, vinculada, desde luego a la de la humanidad toda. Ese criterio sustenta la expresión del compañero Fidel cuando en nuestro pasado congreso dijera que “la cultura es lo primero que hay que salvar”. Esta proclamación refuerza la idea de la integralidad de la cultura y de ella como factor esencial de la unidad nacional, al mismo tiempo que subyace la idea martiana del vínculo de la cultura hispanoamericana con la universal (Fernández, 2002: 2).

Y es que allí en la comunidad deben desarrollarse buenos hábitos de conducta social para garantizar la prevalencia de la solidaridad y el respeto que debe existir en la sociedad revolucionaria que se ha creado. Permitir al hombre conservar, reproducir y crear nuevos conocimientos y valores para la transformación de su medio social y natural es en sí un compromiso socio histórico y un basamento político-ideológico concreto que hace posible desarrollar la cultura de conjunto con las realizaciones humanas (Morales, 2012).

En relación con esta idea y coincidiendo con el Apóstol de Cuba, puede decirse que la cultura es el alma de la nación, salvando la cultura se salva la manera de ser y de pensar, se salva el conjunto de valores e ideales que lo identifican como pueblo. La cultura es escudo y espada de la nación. La cultura es conciencia, lo afectivo y humano, los valores e identidad del país, coraza protectora y arma para la lucha (Martí, 1998).

De todo lo anteriormente expuesto se deriva la estrecha interacción que se establece entre comunicación y cultura, pues la primera viabiliza los procesos en las instituciones culturales enclavadas en las comunidades, complementando su actividad cotidiana; al tiempo que dichos espacios se convierten en nuevos ámbitos de actuación para los comunicadores sociales.

1.2. Las instituciones culturales y su impacto en las comunidades.

José Martí le concedió una gran importancia a la educación y a la cultura en su proyecto de liberación, que sintetizó cuando en 1984 expresara que ser culto es el único modo de ser libre. Fue entonces que a partir de 1959, Cuba construyera una Revolución de raíz martiana y marxista, por lo que tendría que ser una revolución cultural en su amplia concepción (Callejos, 2010).

A finales de los años 90 en esta Isla del Caribe se llevó a cabo el proceso de masificación de la cultura, estrategia cultural desarrollada en respuesta al tránsito de globalización cultural que se ha desplegado de manera aplastante por el dominio de las transnacionales. Se trata de una etapa que se fundamenta en los niveles reales de instrucción alcanzados por el pueblo cubano, que ha tenido numerosas vías de

materialización, entre ellas: la campaña de alfabetización, momento crucial que preparó todo lo que en el plano cultural hoy se logra, pues un pueblo inculto e iletrado no tendría la posibilidad de asimilar y ser partícipe activo de la actual batalla de ideas que se desarrolla.

Es el reconocimiento de la necesidad real de información y apertura comunicativa de Cuba hacia el mundo, ahora con más fuerza que nunca a través del turismo, de Internet, de los eventos científicos e intercambios artísticos, deportivos, juveniles en los que se ha estado presente, lo que le ha permitido materializar dichos propósitos a través de instituciones creadas al efecto (Sánchez, 2008).

Las instituciones son mecanismos de orden social que procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con una sociedad entera). En dicho sentido trascienden las voluntades individuales al identificarse con la imposición de un propósito en teoría considerado como un bien social. Su mecanismo de funcionamiento varía ampliamente en cada caso, aunque se destaca la elaboración de numerosas reglas o normas que suelen ser poco flexibles y moldeables (Wikipedia, 2012).

El 25 de abril de 1982 el Comandante de la revolución, Faustino Pérez Hernández, inauguró en Cabaiguán el módulo cultural de las diez instituciones básicas para la cultura: Casa de Cultura, la Biblioteca Beremundo Paz, Cine Teatro Rogelio Rojas, Librería José Martí, el Museo Municipal de Historia, el Coro, el Grupo de Teatro Guiñol, el Taller Literario Rubén Martínez Villena, la Galería y la Banda de música. A partir de este momento y por necesidades de la Dirección Municipal de Cultura y Arte, organismo rector de dichas instituciones, se crearon otras que trascendieron la frontera de la ciudad cabecera, para extender el quehacer cultural hacia las comunidades rurales, con vistas a desplegar un proceso comunicativo que movilice el interés de la población y su participación activa en las propuestas diseñadas en tales espacios, elevando así los conocimientos de estos y su calidad de vida. Un ejemplo de ello es la Sala de lectura de Santa Lucía, institución que centra el presente estudio.

No obstante, es preciso profundizar más en la función social de las Salas de lectura

como instituciones culturales abiertas al desarrollo creador de la comunidad. Con este fin, se requiere partir de las perspectivas de trabajo de dicha institución las cuales se concretan en el Programa Sociocultural en su función de biblioteca pública. Entre los elementos esenciales a tener en cuenta para la implementación del servicio de extensión bibliotecaria hacia la comunidad están: sentir la necesidad del servicio, el volumen y composición del fondo destinado al área de extensión, así como su movilidad y renovación, el personal destinado para estas funciones y la vía seleccionada para brindar el servicio (Martín, 2013).

Las Salas de lectura se encargan de animar y estimular el proceso de desarrollo cultural de la comunidad. La acción cultural de esta pequeña biblioteca estimula el proceso, lo facilita, lo inicia o desencadena, ligado a los fenómenos de la vida colectiva y teniendo en cuenta el concepto de animación y promoción circundante.

Las salas de lectura son locales adscriptos a las Bibliotecas provinciales, municipales o sucursales que no se encuentran enclavados en el mismo inmueble que ocupa la institución. Dependen de esta, metodológica y administrativamente. Brindan servicios, diariamente, con personal fijo del área de extensión. Mantienen una colección mínima propia, mayor de 500 títulos. Rinde información estadística mensual por los BP al área de extensión. Ofrecen todos los servicios que se ofrecen en las Salas de lectura de las bibliotecas (Martín, 2013).

Otro elemento importante lo constituye la extensión bibliotecaria que es el servicio dirigido a usuarios reales o potenciales que no pueden acudir al área por razones de lejanía u otras limitaciones. Posibilita acercar hacia zonas rurales o urbanas parte de las colecciones y recursos.

Para que la Sala de lectura proyecte su presencia como centro de desarrollo cultural de la comunidad debe establecer contacto con todos los sectores que la componen y ofrecerles servicios que satisfagan sus expectativas y necesidades. Debe establecer un amplio vínculo con la acción cultural que desarrolla en relación con las demás entidades culturales y de servicios asistenciales. De manera planificada, los servicios bibliotecarios deben estar vinculados a otras acciones de desarrollo comunitario

tendientes a solucionar problemas básicos y vitales de la población, de manera tal que logren ganar un espacio preferencial (Martín, 2013).

La formación de usuarios de la información es un hábito de las bibliotecas desde que estas se convirtieron en reservorios del saber y la cultura. Desde los comienzos se estuvieron preparando para cumplir un papel protagónico en la sociedad y mostrar a quienes llegaban a ellas qué documentos tenían, cómo podían acceder a ellos y qué servicios les podían prestar. El elemento fundamental en un servicio de información es el usuario que satisface con él sus necesidades, intereses y demandas informativas, por consiguiente, la finalidad de cualquier oferta es la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y esta debe aspirar a hacerlo cada vez en mayor grado. Los usuarios de una sala de lectura son los que reciben la acción de los trabajadores de la información. Por eso “el término usuario”, es relativo y se refiere a todos los que utilizan la información (Sanz, 1994).

Teniendo en cuenta que existen múltiples clasificaciones de los usuarios y que en síntesis, lo que se quiere es que todos se conviertan en usuarios reales (o sea, los que demandan los servicios de la entidad), se pone al descubierto la necesidad de realizar acciones comunicativas con el propósito de lograr que se utilicen los servicios de información, sin esperar por mera voluntad de estos, sino que su actuar sea condicionado e incentivado por el trabajador de la institución (Viciado, 2001).

1.2.1. La Sala de lectura: un espacio abierto a la comunidad de Santa Lucía.

En el municipio de Cabaiguán existen dos salas de lectura, una en el Consejo Popular de Las Minas y la otra en el de Santa Lucía. Dicha sala se crea con el objetivo de elevar el nivel cultural de la población a través de la promoción de la lectura con la utilización de acciones de comunicación dirigidas a todos los grupos etáreos; entre las actividades que se brindan están: “La muestra del mes”, dedicada, como el título indica, a la fecha más representativa, se exhiben todos los ejemplares que se encuentren en la sala respecto al tema “Arte y Letra” es la propuesta cultural vinculada al trabajo comunitario ya que se relacionan e intercambian los artistas de las artes plásticas en todas sus manifestaciones con las variadas materias a promocionar ese mes en la

institución sede. También la sala realiza actividades como parte de la estrategia de los programas especiales, tal es el caso de, "Asunto de dos" o "Lazo adentro", exposición bibliográfica de Prevención Social, dirigidas a comunicar las distintas causas de las ITS (Infecciones de Transmisión Sexual) y VIH SIDA (Virus de Inmunodeficiencia Adquirida) a través de una charla informativa. "El libro en el carrusel viajero" se brinda a promocionar los libros por géneros literarios a los habitantes de la localidad de Santa Lucía que se encuentren laborando en los disímiles sectores, o sea, es la actividad de extensión bibliotecaria abierta a la comunidad, mientras los "Amigos de las letras", se agrupan en el Círculo de interés Amigos del Libro (CAL) de conjunto con la bibliotecaria de la escuela primaria 26 de Julio, de este encuentro surgen los niños participantes que representan a la institución en los concursos a nivel municipal y provincial. La Sala de lectura tiene como visión brindar una cultura organizacional de servicio eficiente y eficaz, con una imagen corporativa internacional, a la que se acceda libremente a la información con espontánea voluntad, para con ello contribuir al desarrollo de una cultura general integral, humanista en la comunidad y su misión fundamental es atesorar, preservar, conservar y difundir un fondo bibliográfico universal contenido en diferentes fuentes de información a través de servicios internos, externos e inter bibliotecarios a todos los sectores de la población para promover la lectura y satisfacer sus necesidades cognitivas, de información y recreativas que contribuyan al desarrollo integral del individuo y la comunidad. Con el transcurso del tiempo, teniendo en cuenta que la participación del público no era dinámica, surgió la necesidad de realizar nuevas propuestas tales como: la puesta en práctica del proyecto "Tocando el alma con la lectura" es el proyecto que protagoniza la sala de lectura con niños con necesidades educativas especiales(NNEE), esta actividad tributa a las líneas estratégicas de desarrollo local del Poder Popular de Cabaiguán que responde al Mejoramiento de las condiciones ambientales y desarrollo social y a la carrera de Comunicación social, a la comunicación como perspectiva de desarrollo social ya que los niveles de relación entre los niños con necesidades educativas especiales, no son iguales dentro de la sociedad, su dinámica de vida varía de un grupo a otro, por lo que se dispersan sus relaciones e influye negativamente en el mejoramiento de los niveles y calidad de vida. Dicha actividad se traza como objetivo mejorar la comprensión de

cuentos en NNEE mediante la manipulación de títeres planos quienes animan y representan todos los personajes del cuento narrado. La aplicación de este método permitirá mejorar la comunicación, obtendrán nuevos conocimientos, alcanzarán mayor calidad de vida y renovarán su imaginación creadora. Se considera necesario la aplicación de este proyecto, para así insertar estos menores a las actividades de la sala de lectura. Se realizaron mayores intercambios entre las bibliotecarias de las rutas de las escuelas en asentamientos intrincados, se participó con sistematicidad en las reuniones de las circunscripciones y del poder popular, se diseñaron concursos con temas relacionados con las tradiciones que la identifican para todos los grupos etéreos, se hizo el buzón del lector con premiaciones, se aplicaron técnicas grupales; otra de las estrategias fue formalizar exposiciones bibliográficas fijas con ejemplares de gran calidad teniendo en cuenta los servicios solicitados en diferentes centros laborales, se convocó con mayor énfasis a los lectores que desearon hacer donaciones de libros particulares, la confección de carteles ubicados en lugares de mayor acceso de público, todo ello contribuyó a un mejor desempeño de la sala de lectura durante el 2013.

Esta institución brinda servicios al público de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 meridiano y desde la 1:00 pm hasta las 5:00 pm. Ofrece a la población información mediante la cartelera, de las actividades previstas, las cuales se dirigen a los distintos grupos etéreos. Constituye el espacio adecuado para elevar los conocimientos y cultura de la población local, donde se vincula el trabajo del centro con los artesanos y demás entes de la comunidad, que lo convierten en lugar de obligada visita al ser la única institución de la cultura radicada en Santa Lucía.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA, RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN.

Aspectos metodológicos. Metodología y análisis de los resultados.

El presente capítulo tiene como propósito describir la concepción metodológica que sustenta a la investigación, las características de la muestra y los criterios empleados para su selección; los métodos y técnicas utilizadas para la recolección de la información y los procedimientos seguidos para la interpretación de los resultados. Además, se expondrán los principios éticos que rigieron la misma.

2.1. Tipo de estudio. El paradigma cualitativo como perspectiva de investigación.

En el desarrollo de esta investigación se tuvieron en cuenta los principios fundamentales de la metodología cualitativa, puesto que en el contexto de investigación tiene un papel decisivo la elección de este paradigma, pues permite comprender el entramado de significados que subyacen a la acción de los sujetos de la investigación ya que desde los métodos y técnicas se determinaron las causas que originaron la problemática, fundiendo las observaciones realizadas, logrando una perspectiva integradora en el análisis de los datos, al ser el referente de estudio un tema tan complejo como el proceso de comunicación social. Por lo que es de tipo descriptivo, no experimental ya que se observó y analizó el fenómeno en su contexto natural, fue utilizado porque depende de los objetivos trazados, sin experimentos y de corte transversal, se aplica en el período de noviembre 2013 a abril del 2014, encaminado a proponer un plan de comunicación para mejorar la interacción de la sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad. Se evalúa como un fenómeno subjetivo, a partir de una percepción exterior, pues esta investigación se realizó no solo observando a las personas implicadas, sino también realizando una entrevista semiestructurada.

2.2. Población y muestra: descripción del contexto de estudio de la investigación.

La presente investigación toma como escenario el Consejo Popular de Santa Lucía y específicamente a los pobladores de esta comunidad. Por tanto es necesario realizar un breve acercamiento a la misma.

Caracterización de la unidad de análisis:

El Consejo Popular de Santa Lucía cuenta con 2457 habitantes, específicamente de 0 a 4 años la comunidad tiene 104 niños, 186 entre 5 y 11 años, 600 corresponden a la etapa de adolescentes y jóvenes, los alistados entre 12 y 18, 650 entre 19 y 25 y 917 oscilan entre los 26 a los 85 años de edad. Predomina el género femenino; del primer rango de edad mencionado, existen 12 con necesidades educativas especiales (NNEE), además, 14 encamados, 10 jóvenes con impedimento físico y mental, 126 adultos postrados, 80 con Retraso Mental y 23 con problemas de psiquiatría. En esta zona existen 32 CDR con 1794 cederistas (ver Anexo No.2). Casi la totalidad de la población es de piel blanca, hay muy pocas familias de piel negra.

Gran parte de esta población lleva por dentro raíces isleñas y campesinas, por esta y muchas razones está vigente la idiosincrasia de las personas que viven allí, con características jocosas y dicharacheras, pero sobre todas las cosas, humanos y familiares.

Decir Santa Lucía, es decir una comunidad fiestera, dinámica y alegre, en sus calles se siente el vivir de barrio, de una sola familia, con el propósito de ayudarse mutuamente. Se caracteriza la población por tener profesionales destacados en la medicina y la educación, por ser un territorio inteligente, dotados de conocimientos para crear y mejorar su forma de vida.

En la rama educativa se destaca la maestra Ana Alicia González Curbelo (ver Anexo No.3, figura a), quien labora por más de 37 años como pedagoga en la escuela 26 de Julio, con igual número de años de trabajo y con excelentes resultados se encuentra Olga Carballo (ver Anexo No. 3, figura b), bibliotecaria, ambas formadoras de disímiles

profesionales: el actual médico Especialista en Cirugía, Alexander Concepción, excelente trabajador del hospital provincial “Camilo Cienfuegos”.

Es representativo el número de personas internacionalistas dentro del consejo, entre los combatientes se recuerda a Inocente García (Pino), combatiente caído en Angola el 19 de abril de 1984, producto a un criminal atentado terrorista auspiciado por los Estados Unidos y Sudáfrica con solo 45 años de edad (ver Anexo No.3 figura c).

Se reconoce a los que regresaron de la República de Venezuela que transitaron en “Barrio adentro”, tal es el caso de los profesores de Cultura física la Msc en Ciencias de la Educación, Ana Delia Hernández, el Msc en la Actividad Física en la comunidad Orestes Tostes(ver Anexo No.3 figura d), los licenciados Onel Guevara y Eliécer Nazco, en la medicina la doctora Yudisleidy de Armas García laureada con doble distinción, en los países de África Guinea de Miranda y en el Estado de Aranga, Municipio Bolívar en Venezuela, el médico Jorge González Conesa (Chichi), doctor y profesor en Medicina General Integral, el cual cumplió misión en Honduras en el Hospital “Juan Manuel Gálvez”(ver Anexo No. 3, figura e).

En la CPA 10 de Octubre enmarcada en la localidad se distingue el médico veterinario Elio Ramírez Huría, quien ejecuta su función por más de tres décadas, a pesar de estar jubilado. También en dicha cooperativa es resaltable la labor que realiza la Ingeniera Agrónoma y Master en Agricultura sostenible Ani Martín Valdivia, donde desempeña el cargo de ideológica, diputada a la Asamblea Nacional en su VII legislatura (ver Anexo No. 3, figura f) y seguidora por herencia propia de las tareas que enmendó su papá Remberto Emilio Martín Cáceres, fundador de dicha asociación campesina desde 1976, quien cumplió su labor de presidente hasta el 2005, diputado a la Asamblea Nacional del Poder Popular en la V Legislatura y miembro del Comité Nacional de la ANAP desde 1978.

También se debe hacer alusión a la destacada profesional, la abogada Kenia Gutiérrez Díaz, quien se desempeña como jueza del tribunal municipal de Cabaiguán y reserva en la provincia, en lo que respecta a la sala civil administrativo laboral y económico.

Los jóvenes de sexo masculino se dedican a las labores agrícolas, ya que es una zona netamente campesina, además muchos escogen esta profesión por obtener mejoras económicas.

Dentro de las tradiciones se encuentran las peleas de gallo fino por excelencia, pues desde sus crías buscan la mejor clase para ganar, en vallines, ocultos y vallas profesionales. Los santalucenses defienden con firmeza al equipo “Los gallos” de béisbol espiritano, donde las peñas deportivas son fuertes y con dominio para defender.

En la cultura sería bueno destacar a Eliécer Cruz Hernández (Palomo) resaltable por su travesuras de barrio y por ser un excelente artista de las artes plásticas, en las modalidades de marquetería y pirograbado (ver Anexo No.3.1 figura g).

A la localidad han llegado personas de las provincias orientales que traen consigo creencias religiosas, reinando así su poder de convencimiento por arrastrar personas hacia el cristianismo, además de utilizar sus hogares improvisados para hacer cultos, a pesar de ser una comunidad que se identifica por rasgos católicos, sobre todo en la década del 70 al 90, quién no conocía en Santa Lucía a Milagros (la vieja de la peluca), señora que curó el estómago con rezados a gran parte de esta población (ver Anexo No. 3.1 figura h).

Beber ron está muy a la moda en Santa Lucía, siempre se reúnen varios “piquetes” como se le llama, para descargar y llamar por sobrenombres a los demás, teniendo en cuenta cualquier característica física que resalte en la persona.

Las mujeres son presumidas, de buen vestir y con un gusto placentero para adornar sus hogares, se protegen del sol y están actualizadas sobre todo las más jóvenes con las últimas modas. En lo referente a hábitos lectores, solo 149 personas lo manifiestan, por lo menos son los que acuden a la sala en la búsqueda de textos con esta finalidad.

En esta población todos se conocen, está representada por personas que se distinguen por su modestia u otras que por poseer el fruto de sus tierras, consiguen obtener mejores formas de vida.

Si de personajes populares se trata no se puede dejar de mencionar a Oraime Rodríguez González, conocedor de un sinnúmero de fechas importantes en la historia del país sin poseer grado cultural alguno (ver Anexo No.3.1 figura i), dentro de estas personas de gran popularidad se encuentra el llamado (Croqueta) buen padre, hijo, hermano y vecino, pero el alcohol ha hecho de sus hazañas para hacer ver en él una figura ebria y sobresaliente con sus altas risas a carcajadas (ver Anexo No.3.1 figura j).

Del total de pobladores de la comunidad de Santa Lucía, 2457, se selecciona como **población** a 2089 pobladores, se excluye a los que no aportan información por presentar problemas graves de salud y los comprendidos en edades tempranas.

Representatividad de la población.

Existencia total de habitantes	Población	%	Criterios de exclusión
2457	2089	85	368

Fuente: elaboración propia.

2.2.1. Tipo de muestra.

Descripción de la muestra:

La investigación se desarrolla acerca de la Sala de lectura perteneciente al Consejo popular Santa Lucía del municipio Cabaiguán, en el período expresado anteriormente donde se toma como muestra a 626 habitantes de esta comunidad, lo que representa el 30%, teniendo en cuenta las diferentes edades.

Representatividad de la muestra.

Representatividad por edades.	Existencia total de habitantes por edades.	Muestra-Inclusión	%
0-4	104	-	
5-11	186	150	80,6
12-18	600	116	19,3
19-25	650	140	21,5
26-85	917	220	23,9
Total	2457	626 que representa el 30% con respecto a la población: 2089 .	

Fuente: elaboración propia.

Tipo de muestreo:

El tipo de muestreo es no probabilístico intencional puesto que la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con la selección de la muestra, además intencional porque en esta se seleccionaron pobladores de las diferentes edades: niños, adolescentes, jóvenes y adultos y con cualquier nivel de escolaridad, con la finalidad de obtener una visión más amplia en cuanto al estudio proyectado.

2.3. Operacionalización y conceptualización de la categoría de análisis:

Categoría de análisis: la interacción de la Sala de lectura con su comunidad.

Conceptualización de la categoría de análisis:

En este caso se asume el concepto dado por Ojalvo V, 1995 quien concibe la interacción como un aspecto o función de la comunicación entendida en su sentido más amplio. La define como la organización de la actividad común, la organización de las acciones que permiten al grupo realizar cierta actividad conjunta entre todos sus miembros.

La propia autora expresa que las variadas formas de interacción entre los hombres en el proceso de comunicación pueden clasificarse en dos tipos fundamentales: las que favorecen la actividad conjunta, llamadas de cooperación, (acuerdo, adaptación, asociación) y las que entorpecen la actividad conjunta, (de competencia, desacuerdo, oposición, disociación). En este caso se asume la primera: la que favorece la actividad conjunta.

Expresa, además que existen tres modelos o formas de organización de la actividad conjunta:

- **Individual:** cada participante hace su parte del trabajo común de manera independiente.
- **Sucesiva:** la tarea común es cumplida sucesivamente por cada participante, como en una cadena de producción.
- **Recíproca:** la interacción de cada participante con todos los demás es simultánea.

De las tres formas de organización de la actividad conjunta, la recíproca es la que garantiza la mayor interacción entre los participantes, por lo que es la seleccionada dentro de esta forma.

Se tienen en cuenta para la concepción estructural de la categoría de análisis las seis reglas de interacción dadas por la propia autora, estas son:

1. Reconocer la presencia de los demás: siempre saluda con la cabeza a cualquiera que hables.
2. Iniciar la conversación: practicar hasta que te sientas cómodo haciendo esto.

3. Mantener la conversación: intente encontrar algo que le interese sobre la otra persona y hable sobre ello.
4. Sintonizar: se basa en la empatía, la habilidad para imitar internamente los sentimientos de otra persona.
5. Sincronizar: es una forma de reconocimiento de la otra persona antes de desviar la conversación en otra dirección.
6. Incorpórese a la conversación de forma correcta: esperar el momento, es clave en las interacciones sociales.

Dimensiones:

1- Conocimientos de los pobladores acerca de la Sala de lectura.

Indicadores:

1. Lugar donde radica la Sala de lectura.
2. Servicios que presta.
3. Actividades que realiza.
4. Resultados que tiene la sala en la localidad.

2- Motivación e interés por la Sala de lectura.

Indicadores:

1. Importancia que conceden los pobladores a la Sala de lectura.
2. Calidad de los servicios.
3. Utilidad práctica de la institución.
4. Motivaciones por los servicios recibidos.
5. Frecuencia de las visitas a la entidad por edad y nivel cultural.

2.4. Descripción de los métodos y técnicas empleadas para la recogida de la información.

Métodos:

La observación participante: permitió la constatación del número de personas o usuarios que asisten a la Sala de lectura, rango de edad, nivel que poseen, objetivo con que asisten, tiempo que permanecen, préstamo solicitado, tipos de textos necesitados, cantidad de usuarios que visitan la sala, muestras de interés, así como la intención de estos, el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifestadas (Anexo No.4).

El análisis de documentos: se realizó con el objetivo de comprobar el número de usuarios que visita la Sala de lectura, la cantidad que asisten de forma diaria, semanal, mensual y anual, cantidad de usuarios que solicitan préstamos, el nivel educacional de los solicitantes, nivel poblacional de la localidad, control de cederistas de la zona y nivel de escolaridad de la población (Anexo No.5).

Técnicas:

La entrevista semiestructurada: se realizó con el objetivo de determinar el interés de la comunidad por su Sala de lectura, el conocimiento del lugar que ocupan los servicios que esta presta, los resultados que ha tenido la sala en la localidad, interés por los servicios, utilidad práctica de esta institución para la comunidad, literatura existente y variedad de la misma (Anexo No.6).

Otras técnicas utilizadas fueron: las grabaciones en video y los datos fotográficos para ilustrar aspectos básicos de la investigación como complemento de esta.

Como procedimiento cualitativo se utilizó la triangulación metodológica, para la interpretación de los resultados, pues como se emplearon diversas fuentes y formas para la recolección de los datos, lo logrado en cada técnica fue contrastado e integrado, lo que permitió obtener una visión más profunda y mayor riqueza de los resultados, como lo expresan Hernández, Fernández y Baptista, 2006.

Acceso al campo.

Para la puesta en marcha de la presente investigación primero se contacta con la Dirección Municipal de Cultura y Arte municipal, se les comunica la intención de realizar un estudio investigativo y las características del mismo, se obtiene la autorización de la institución referida y en este sentido la Directora de la biblioteca municipal Beremundo Paz Sánchez emite una carta de aprobación para la realización de la investigación. Con ello se garantiza la veracidad y confiabilidad porque pueden aparecer determinados riesgos y conllevar al fracaso de la investigación. En este caso, la que labora en la institución es la protagonista de la investigación, la cual se desempeñó de forma exitosa.

Durante todo el proceso investigativo se transita hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, para conocer la interacción de la sala con su comunidad, durante el período de noviembre del 2013 a abril del 2014.

Se seleccionan como informantes, personas de las diferentes edades y nivel de escolaridad con la finalidad de obtener una visión más amplia acerca del estudio realizado. En cuanto a la aplicación de instrumentos, se trabajó con la muestra seleccionada, los 626; la observación fue realizada durante dos meses del período contemplado y la forma de registrar esta información fue a través de las notas de campo y datos fotográficos.

Se decide abandonar el campo una vez aplicados todos los instrumentos necesarios y por tanto poseer los datos suficientes para la investigación.

2.5. Análisis de los resultados.

Análisis de la observación participante (ver Anexo No.4):

A partir de observación participante se comprobó la cantidad de usuarios que asisten de forma diaria, los lunes y martes lo hacen en menor cantidad y de miércoles a viernes se percibió que lo hacen por necesidad de información ya sea para la búsqueda de textos informativos o materiales para el desarrollo de matutinos o efemérides; en el caso de

las visitas semanales los habitantes la realizan con menor frecuencia, mensualmente, se aprecia que la comunidad visita la institución porque son invitados de forma directa para la actividad programada y en toda su totalidad solo asiste un 5% de estos; en el año los préstamos solicitados pertenecen a los usuarios que poseen nivel educacional, es decir, los profesionales que crearon sus hábitos de lectura y en menor cuantía las amas de casa. En general, la observación participante permitió distinguir que de la comunidad de Santa Lucía visita la sala solo su minoría, ya sea para ver una exposición bibliográfica u otro tipo de actividad, siempre con una invitación previa, los que visitan la sala quincenalmente lo hacen para la devolución de libros con préstamos términos de entrega. A través de este método se comprobó que la asistencia es muy baja, se muestra poco interés por la lectura (ver Anexo No.4.1).

El rango de edad oscila por horarios, en la mañana lo hacen entre los 34 a 50 años, las amas de casa o madres buscando bibliografía a sus hijos, jóvenes con 20 o 28 años, solicitando información para matutinos y seminarios y en el caso de los lectores sistemáticos se encuentran entre los 30 a 60 años, estos visitan la sala para hacer el cambio de libros, o sea, devuelven en su fecha indicada y solicitan un nuevo préstamo, ya en la tarde lo hacen los niños de 7 a 11, al salir de la escuela para hacer sus tareas y para buscar materias que no estén en su escuela, lo que demostró que su interacción con la sala es mínima, pues la matrícula de la escuela primaria es de 290 niños y solo lo hacen de forma semanal de 10 a 12 niños lo que representa un bajo por ciento.

El nivel escolar promedio de los que asisten a la Sala de lectura es de 12 grado, y su tiempo de permanencia es según la finalidad de la visita, teniendo en cuenta su tiempo libre, es decir, de 10 a 20 minutos, los más preocupados o interesados permanecen una hora.

Solo el 10% de la población solicita los géneros de testimonio entre las edades de 40 a 50 años, un 5% solicita novelas y policíacos, las personas de 45 a 60 y la literatura para niños, la piden de 6 a 11 años por su propio gusto y el 5 %, las madres para leerles a sus hijos de 1 a 5 años.

Se fue muy observador en lo referente a los criterios de los usuarios, muchos de estos comentaban que la literatura existente no satisface sus gustos, también se infiere que la lectura no es motivadora ya que se distraen con facilidad y escogen los textos cortos para leer menos, nunca por ser interesantes para el desarrollo de su intelecto. En el caso de otros usuarios lo hacen por placer, la solicitud de libros, pues realizan comentarios de lo leído, donde se denota que la lectura les fue de gran gusto.

Análisis de documentos (Ver Anexo No. 5):

En los documentos oficiales analizados se encuentran: el Registro de visitantes (BP 7), el plan de actividades de la Sala de lectura (BP9), el Estadístico de la sala (BP 6), la Tarjeta de préstamo externo (BP 14), Tablas demográficas de la localidad, el control de cederistas por zona, el Registro acerca del nivel de escolaridad de los habitantes (investigación realizada por la FOC 26 de Julio). En el período (2012-2014), se pudo concretar que no existe una total correspondencia entre lo que dispone la institución en los documentos que rigen las perspectivas del Programa Sociocultural y lo que se lleva a cabo con los diferentes grupos étnicos.

Con este propósito se pudo detectar que, a pesar de que en los documentos revisados en la Sala de lectura no se establecen acciones con el propósito de facilitar una mejor interacción con su comunidad, existen acciones plasmadas en los planes de actividades, que facilitan una posible solución a este problema.

El registro de asistencia por usuarios (BP 7) entre los años 2009 y 2013, ha tenido su decrecimiento ya que los usuarios lo hacían con mayor frecuencia. En las actividades programadas en el BP-9, se plasmaron acciones dirigidas a todos los grupos étnicos, aunque no cumplen las expectativas de los asistentes. En el informe estadístico existe un desbalance ya que el equilibrio entre grupos poblacionales, actividades por manifestaciones, la circulación de ejemplares por tipos de documentos, no estuvo a su nivel durante el período consultado.

Cuando se consultó el Plan de actividades de la Sala de lectura (BP9) y su cumplimiento, solo disfrutaron de estas propuestas a plenitud mensualmente, los

(NNEE), pues estos fueron invitados personalmente mediante el apoyo de sus padres y maestros ambulatorios, el tipo de actividad siempre era sobre promoción de libros, pero en todas las actividades, los ejemplares promocionados no estuvieron acorde con las necesidades de conocimiento y distracción de los usuarios participantes. Los horarios son para los que no trabajan, en el caso de las amas de casa en las mañanas tienen muy poco espacio libre, es cuando más tienen que trabajar en las tareas del hogar, mientras la sala de lectura brinda su actividad; en el caso de los jóvenes solo pueden participar los que no trabajan, el horario de la actividad dirigida a estos es a las 9:00 am, los lugares donde se realizan encuentros de extensión bibliotecaria no son seleccionados de acuerdo con los fines establecidos.

Desde el estadístico (BP 6) que la Sala de lectura realiza todos los meses se comprueba que existen problemas de comunicación y programación de las propuestas, ya que los documentos no circulan, casi siempre son los mismos porque la promoción es con las mismas personas; no existe correspondencia con la planificación por grupos etáreos y la manifestación artística es siempre literatura.

En la consulta con las tarjetas de préstamo externo (BP 14) se analizó que los libros tienen un lento movimiento, o sea, en el año 2013 este solo tiene dos o tres préstamos, en algunos casos llegan a cuatro, lo que es insuficiente para dar cumplimiento a su objetivo destinado.

En los CDR se seleccionó como muestra a los presidentes, los que aportaron que la zona ha perdido el entusiasmo para la realización de actividades, se convocan a reuniones y solo se reúne una parte de la población. En los documentos registrados la mayoría de los cederistas pertenecen al sexo femenino y no trabajan.

También se consultó la investigación realizada por la Facultad Obrera Campesina, FOC 26 de Julio, donde estos profesionales de la educación se apoyaron en los coordinadores y presidentes de lo CDR para conocer el nivel educacional existente, lo que da la medida que el 10% pertenece al tercer y sexto grado, donde predomina el noveno a un 20%, el 5% es representado por profesionales, lo que permitió inferir que

la comunidad de Santa Lucía no está preparada para leer textos complejos, de difícil entendimiento, esto debe estar en concordancia con su nivel de desarrollo .

La entrevista semiestructurada (ver Anexo No .6).

La entrevista fue realizada a personas de diferentes edades del Consejo Popular de Santa Lucía, donde se seleccionan casos típicos de manera precisa, los cuales brindaron el estado de opinión sobre la Sala de lectura de su comunidad (ver Anexo No. 6.1).

A través de la entrevista se constató que el 50% de las personas no tienen conocimiento sobre el lugar que ocupa la institución, preguntan qué es eso, otros expresan que queda lejos del centro del consejo, que está muy pequeña y ubicada en una cuartería, lugar donde no predomina el silencio, es decir, no cumple con las características de una biblioteca. Otros, expresan que sí conocen de la existencia de esta, pero que no la han visitado porque no han tenido necesidad o no les interesa, mientras otra parte de los entrevistados manifiestan el conocimiento por lo que allí se realiza, además expresan que la ubicación de la sala favorece a una parte de la comunidad, pero refieren que cuando las personas necesitan de este servicio por hábito, buscan qué leer donde quiera que esté.

Sobre los servicios que se realizan, la mayoría de los entrevistados expresaron que en esa esquina se buscan libros, refieren que no saben si son alquilados o prestados, lo que denota que no tienen conocimiento de los servicios que se prestan. Otros de los entrevistados, refieren que la bibliotecaria ha llevado libros a promocionar en la Escogida y también les brinda información a la lectora para mantenerla actualizada y esta al resto de los trabajadores del centro. Destacan que en el núcleo del PCC se debatió un libro dedicado a Chávez, donde los militantes disfrutaron de una actividad de promoción de libros diferente todos los meses.

Algunos afirmaron que no conocen los premios obtenidos, o sea, los resultados de esta sala a nivel municipal y provincial, desconocen de los logros alcanzados por la salita desde su apertura; piensan que no se han proyectado investigaciones sobre los

resultados de esta institución, también refieren haber escuchado en la radio hablar sobre la Sala de lectura de Santa Lucía, pero no recuerdan con claridad de los premios obtenidos.

Durante el contacto con la comunidad, algunas personas se preocuparon por saber de los servicios que esta institución presta, puesto que desconocían de las propuestas recreativas y de los disímiles servicios que se brindan, no conocen de la existencia del periódico en esta, por lo que se infiere que además de desconocer los servicios que se prestan, no existe tampoco un nivel informativo de la sala con respecto a la comunidad, o sea, el proceso de comunicación no se ha logrado, teniendo en cuenta las características de la misma. Demuestran insatisfacciones en lo referente al vínculo con la Sala de lectura, ninguno de los entrevistados sintió temor de expresar su sentir al respecto; algunas personas se refirieron al trabajo que tiene la Sala de lectura con niños con problemas, también de las actividades que se les brinda a los viejitos del comedor comunitario.

Para algunos la Sala de lectura no tiene utilidad, pues para dar actividades es muy pequeña y hace sol en sus portales por la mañana, para hacer reuniones está el círculo que está espacioso, al igual que para las actividades culturales, además expresan que ya leen muy pocas personas y al que le interese busca literatura en otra parte, además ya estas personas tienen sus libros particulares en sus casas, con los temas propios de su interés. Otros, los menos, refirieron que es un logro la existencia de esta sala porque ayuda a la realización de tareas para los niños, se motivan por la lectura, orienta a los jóvenes sobre la educación sexual; además, desarrolla actividades con niños con problemas, con los abuelos y eso es muy útil para la población, dieron alternativas para desarrollar actividades allí, teniendo en cuenta los horarios para darle utilidad a sus portales, con el propósito de tener mayor participación de personas, ya que el local es pequeño y se usaría para un número reducido de usuarios.

La literatura con que cuenta la Sala de lectura no es la mejor, no es variada, o sea, muchos de los libros pertenecen a una donación particular de médicos de la comunidad, por lo que se necesita de nuevas ediciones. La sala colecciona una variedad de libros

caducos; la literatura para leerles a los niños del programa Educa a tu hijo, es decir, a los que no saben leer, no existe y este el momento de crearles hábitos a los menores, la literatura para estas edades no se puede encontrar en esta institución, siendo esta creada con un fin práctico y objetivo.

Esta institución pudiera tener utilidad para encuentros con escritores, charlas de prevención, concursos literarios, debates de textos, lanzamientos de libros, reuniones de interés para la comunidad, o sea, ofrecer otras actividades de mayor beneficio para la comunidad.

También refirieron que este debe ser lugar sede para las ferias del libro, lo que propiciaría mayor interacción del público, de periodistas, se motivaría a la comunidad con actividades de este tipo; manifestaron que los libros que se adquieran deben pertenecer a nuevas ediciones, actuales, de autores de renombre para lograr el interés de las personas.

Consideraciones generales: proceso de triangulación.

Al integrar los resultados del diagnóstico desde la aplicación de métodos y técnicas, se pudo inferir en cuanto a las diferentes dimensiones establecidas, que no existe interacción entre los pobladores de la comunidad de Santa Lucía con su Sala de lectura, ya que los servicios de los cuales dispone la institución, parte de la comunidad los desconoce; se denota en gran medida el desinterés y desconocimiento de los habitantes de dicha localidad con respecto a la sala. Por su parte se visualiza el desencadenamiento que se lleva a cabo por parte de la población en las diferentes edades pues, casi la totalidad de esta coincide con la poca promoción de los ejemplares allí existentes y de las actividades que se brindan, ya que no siempre se cumple con lo establecido en el Programa Nacional por la Lectura, desde la perspectiva de trabajo no se establecen acciones para subsanar esta dificultad.

Desde el ámbito sociocultural, se evidencia que un número significativo de personas sienten la necesidad de realizar y ser protagonistas de acciones establecidas desde la política del Consejo Comunitario, los artistas aficionados se han perdido, se pudieran

captar poetas, narradores, repentistas que reflejan en sus textos disímiles ideas, encaminadas a promover y divulgar la propia cultura, la que identifica una zona de campo, lo cual demuestra lo vigente que está la problemática abordada.

Debido a esta situación se evidencia desinformación pues el (50%) de los entrevistados manifestaron desconocimiento del lugar que ocupa la Sala de lectura, expresan que se encuentra muy lejos del centro del pueblo, no conocen de los resultados que ha tenido la institución desde sus inicios, además es poca la divulgación de las actividades, por lo que la vía y la información para conocer de los servicios no es la más adecuada.

Destacar que en el cruzamiento de la información coincidió la totalidad de la muestra de que la Sala de lectura ocupa un espacio demasiado pequeño, lo que en gran medida las personas la visitan una sola vez y prefieren consultar un libro en otra parte o no hacerlo, ya que rompe con las características de una biblioteca.

Coinciden también los criterios sobre la calidad de los ejemplares, muchos son viejos, con temas pocos novedosos, ediciones desactualizadas y sin calidad, lo que demuestra el desinterés por acudir a la Sala de lectura y por consultar un libro.

Sobre los documentos revisados se corresponden con los argumentos de los pobladores en cuanto al plan de actividades, estas son poco dinámicas, sin coordinación, igualmente por la programación de estas solo pudieran interesarse pocas personas.

Algo que concordó en la triangulación de estos métodos fue la imagen de la Sala de lectura, la cual deja mucho que desear, la Dirección de Cultura pudiera mejorar esta y hacer mayor concientización con este estado, lo cual demuestra que es una causa que trasciende en todas las edades.

2.6. Diseño del plan de comunicación: propuesta.

El siguiente plan de comunicación ha sido elaborado como alternativa de solución a la problemática que centra el interés de la autora de este estudio, motivada por los resultados de los métodos y técnicas aplicadas en el diagnóstico, donde se demuestra

que es muy baja la interacción de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad. Para ello se parte de la necesidad de mejorar dicha interacción, aprovechando las potencialidades que con este fin brinda la comunicación.

2.6.1. Plan de comunicación.

1. Análisis de la situación:

En el Consejo Popular de Santa Lucía, municipio de Cabaiguán, fue inaugurada una Sala de lectura el 14 de mayo del 2009, donde su apertura constata que de 2457 habitantes, solo alrededor de 200 personas visitan la misma con disímiles fines, evidenciándose con ello que el nivel de interés y motivación de los habitantes de este poblado por esta institución no es el deseado, por lo que no es vista como el único centro cultural más importante de esa comunidad. Se refiere desconocimiento en cuanto a la ubicación de la misma, los servicios que presta, los resultados que ha tenido en el marco de la comunidad con niños con necesidades educativas especiales, con internacionalistas y abuelos, por lo que se infiere falta de promoción de las actividades. Algunos de los entrevistados, manifiestan el no visitarla por la lejanía, la no calidad de la literatura y por el espacio pequeño que conforma esta, donde se evidencia la utilización de obstáculos para justificarse, es pequeña pero esto no limita sus fines, además, uno de los servicios de esta es gestionar lo solicitado por los usuarios. Se manifiesta, también, en cuanto a sus intereses, el aprovechar la sala para actividades de tipo cultural con artistas de la localidad. De todo lo anterior se infiere que se necesita trabajar en función de mejorar la interacción con la comunidad.

2. Definición de objetivos:

Objetivo general: diseñar acciones comunicativas dirigidas a una mejor interacción de la Sala de lectura del Consejo Popular Santa Lucía con su comunidad.

Objetivos específicos:

1. Promocionar los servicios que se brindan en la Sala de lectura.

2. Sensibilizar a las personas de la comunidad sobre la importancia de leer en aras de fomentar el hábito de lectura.
3. Motivar e interactuar con la población a participar activamente en las actividades que se desarrollan en la Sala de lectura.
4. Implicar a los públicos objetivos de la comunidad en la ejecución de las acciones del plan.

3. Definición de públicos:

- Toda la población de la comunidad: niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adulto mayor.
- Representantes de las organizaciones locales que tienen la función de apoyar el trabajo en aras del desarrollo cultural de la población: presidente del Consejo popular, grupo comunitario, representantes de organismos y organizaciones, bibliotecaria de la institución escolar y de rutas, maestras ambulatorias, coordinadoras del programa Educa a tu hijo y lectora de la escogida.
- Grupo de control o gestor de la Dirección de Cultura que tiene la tarea de apoyar y controlar la marcha del plan a partir de su implementación.

4. Diseño y programación de las acciones de comunicación:

El plan de comunicación se divide en cuatro fases, cada una con la finalidad de responder a los objetivos trazados:

Fase 1: promoción.

1. Crear y mantener actualizados carteleros y/o murales en lugares fijos del Consejo Popular, donde el público encuentre las propuestas culturales de la Sala de lectura.
2. Destacar el horario de apertura y cierre de la sala, la misión y visión con colores llamativos y ubicarlo en un lugar visible.
3. Coordinar con el departamento económico para la impresión de plegables, invitaciones, carteleros, boletines, marcadores, etcétera.
4. Coordinar con el departamento de información, comunicación y relaciones públicas de la biblioteca municipal, con el objetivo de promocionar los servicios y actividades de la sala en Tele "Yayabo", Periódico Escambray y la radio "la Voz de Cabaiguán".

5. Publicar una nota informativa en la radio “la Voz de Cabaiguán” acerca de los resultados de la sala y de las actividades programadas, como respuesta al proyecto al que se tributa.
6. Convocar concursos que identifiquen a la sala, titulados: “La lectura en mi comunidad”, “Santa Lucía y su historia”.
7. Proponer la Sala de Santa Lucía como sede del evento municipal de “Promoción de la Lectura” en el 2015, lo que ayudaría a que la institución ganara un espacio en los medios de difusión, fortalecería el trabajo comunitario y así promover los ejemplares y actividades.
8. Divulgar los resultados de la sala con NNEE (niños con necesidades educativas especiales), con internacionalistas y el SAF (Sistema de atención a la familia) (ver Anexo No.7).

Fase 2: sensibilización.

9. Informar a la lectora de la Escogida R1 E de las nuevas adquisiciones de libros y las actividades de la Sala de lectura para fomentar el hábito de lectura en los espacios de divulgación de ese centro laboral.
10. Participar en las reuniones que realiza el presidente del Consejo popular de la localidad, con el propósito de promover libros a las personas que conforman el grupo comunitario, informarles que la sala está disponible para encuentros e invitarlos a las actividades que se brindan en dicha institución cultural.
11. Diseñar y ubicar afiches en el Consejo popular con el fin de que la comunidad visualice e incorpore prácticas de lectura.
12. Leer y debatir artículos con temas de interés en la Reunión del Presidente del Consejo popular, con la participación de representantes de organismos y con ello demostrar la importancia de leer.
13. Participar en las reuniones del Consejo comunitario para ofrecer charlas sobre prevención social, en aras de desplegar el intercambio entre los participantes.

Fase 3: motivación e interacción.

14. Difundir los servicios y actividades de la sala a través de una mención radial con carácter persuasivo.

15. Ampliar los fondos de la Sala de lectura a partir de los resultados de encuestas aplicadas sobre gustos y preferencias de los pobladores por los distintos géneros literarios.
16. Desarrollar una charla por áreas seleccionadas en junto con el presidente del Consejo sobre la importancia de la lectura para el desarrollo personal del individuo.
17. Diseñar y aplicar encuestas con el objetivo de conocer los gustos y preferencias por los distintos géneros literarios.
18. Aplicar técnicas de participación donde quede memoria escrita del nivel de satisfacción por las actividades y servicios prestados.
19. Interactuar de forma directa con el público, logrando una mejor comunicación entre las personas participantes.
20. Organizar en conjunto con las organizaciones de masa de la localidad un grupo de promoción de la lectura, integrado por niños, jóvenes y adultos mayores.

Fase 4: implicación de públicos.

21. Crear un Grupo de Control que se encargue de velar porque las acciones sean cumplidas como está establecido.
22. Superar a ideológicos de cada CDR, promotora cultural, coordinadora del programa Educa a tu hijo, maestras ambulatorias, bibliotecaria de rutas de escuelas intrincadas; mediante talleres, con el propósito de obtener mayor nivel de conocimientos sobre el trabajo comunitario y la comprensión de textos.
23. Convocar a los artistas de las artes plásticas para el diseño de afiches relacionados con los hábitos de lectura.
24. Presentar investigaciones científicas donde estén presentes los intereses de la localidad.
25. Involucrar a instituciones educativas y de salud de la comunidad en el desarrollo de eventos y concursos de forma conjunta.
26. Organizar en conjunto con la institución escolar círculos de interés de lectura.
27. Convocar a la comunidad a participar en concursos, talleres, conferencias, diseñados por la Sala de lectura, con una previa revisión por parte de especialistas y donde versen temas relacionados con la historia y tradiciones de la comunidad.

28. Programar en la actividad "Arte y letra" la promoción de artistas locales en todas las manifestaciones del arte.

Cronograma para la programación de las acciones de comunicación:

Números	Públicos	Medios a utilizar	Fecha	Ejecutor
1-	Niños y adolescentes.	Pinceles, temperas, cartulina, puntillas, hojas blancas, impresora, computadora.	mensual	Instructor de artes plásticas.
2-	Jóvenes y adultos.	Cartulina, colores, pinceles, temperas.	mensual	Instructor de artes plásticas.
3-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Imprenta "21 de diciembre.	trimestral	Económica de cultura.
4-	Niños, jóvenes, Adultos.	Tele "Yayabo", Periódico Escambray y la radio" la Voz de Cabaiguán".	mensual	Divulgadora de la biblioteca.
5-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	La radio" la Voz de Cabaiguán".	semanal	Bibliotecaria de la sala.
6-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Computadora, hojas, impresora.	trimestral	Cultura municipal.
7-	Adultos.	Invitación.	anual	Bibliotecaria de la sala.
8-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Cartelera, videos, fotos, radio, periódicos, boletines (ver Anexo 8), invitaciones.	mensual	Bibliotecaria de la sala.
9-	Trabajadores de la Escogida R1e.	Radio base, matutinos y vespertinos.	diaria	Lectora.
10-	Grupo	Por vía personal, cara a cara.	mensual	Presidente del

	comunitario.			Consejo Popular.
11-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Computadora, impresora. hojas,	mensual	Instructor de artes plásticas, informático y bibliotecaria de la sala.
12-	Representantes de organismos.	Revistas, plegables y boletines.	mensual	Presidente del Consejo.
13-	Grupo comunitario.	Revistas, plegables y boletines.	mensual	Presidente del Consejo.
14-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	La radio" la Voz de Cabaiguán".	semanal	Bibliotecaria de la sala.
15-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Bibliografía impresa.	mensual	Departamento de extensión.
16-	Adolescentes y jóvenes.	Charlas educativas.	mensual	Bibliotecaria de la sala.
17-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Computadoras, impresoras. hojas,	bimensual	Bibliotecaria de la sala.
18-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Técnicas participativas.	mensual	Bibliotecaria de la sala.
19-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Vía directa, cara a cara en actividades.	mensual	Bibliotecaria de la sala.
20-	Niños, adolescentes,	Talleres de literatura.	mensual	Bibliotecaria de la sala y

	jóvenes, adultos, Adulto mayor.			especialistas.
21-	Grupo gestor.	Control sistemático.	mensual	Bibliotecaria de la sala y Cultura Municipal.
22-	Grupo comunitario.	Talleres de superación.	trimestral	Especialistas de Cultura Municipal.
23-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Afiches.	semestral	Instructores de las artes plásticas
24-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Grabadoras, cámara fotográfica, hojas, computadora impresoras.		Cultura Municipal.
25-	Adultos.	Boletines, charlas, matutinos, consejos de dirección Computadora, hojas, impresora.	mensual	Bibliotecaria de la sala.
26-	Niños de 3ro a 6to de la escuela 26 de julio.	Matutinos, por aulas, carteles, y boletines.	mensual	Bibliotecaria de la sala y de la escuela 26 de julio
27-	Niños, adolescentes, jóvenes, adultos, Adulto mayor.	Pinceles, temperas, cartulina, puntillas, hojas blancas, impresora, computadora.	bimensual	Bibliotecaria de la sala, Instructor de artes plásticas.
28-	Artistas aficionados.	Radio, carteles, boletines, sitio Web, centros del consejo.	mensual	Promotora y programador.

5. Ejecución, seguimiento y evaluación:

El plan de comunicación se implementará en el período correspondiente, de septiembre de 2014 hasta agosto del 2015. Para su ejecución se deberá respetar el orden de las

acciones y la fecha o período en que se establecen. Estas se dividieron en cuatro grupos, cada uno en correspondencia con los objetivos propuestos, para viabilizar su comprensión por parte de los ejecutores.

En este sentido, los encargados de ejecutarlo son los integrantes del grupo de trabajo comunitario, así como la bibliotecaria de la Sala de lectura, aunque contarán con el apoyo y la participación de otras personas e instancias, desde la aprobación de la propuesta por la Dirección Municipal de Cultura y Arte.

Para su ejecución se contará con un presupuesto mínimo que facilitará la impresión de los materiales gráficos con la calidad requerida, de acuerdo con la demanda del sectorial en la etapa prevista. También se necesita de la disposición e implicación de todos los ejecutores, pues los principales recursos a utilizar son los humanos.

Los encargados de controlar y evaluar su ejecución son: los especialistas de la Dirección Municipal de Cultura y Arte Cabaiguán, de conjunto con los del departamento de extensión de la Biblioteca Municipal Beremundo Paz Sánchez. Cada vez que finalice una fase se deberá realizar un corte para monitorear y controlar su evolución. El seguimiento se realizará de manera constante a través de la observación de la ejecución de las acciones, el cumplimiento de los objetivos propuestos y el impacto que provocó en sus públicos objetivos.

Finalmente, cuando haya concluido la ejecución del plan de comunicación en su totalidad, se aplicarán instrumentos de medición (entrevistas, cuestionarios, etcétera) para evaluar si todas las acciones propuestas fueron ejecutadas y en el caso de que no haya sido así, determinar las causas por las que no se realizaron. Además, la evaluación permitirá medir su efectividad, lo cual está en correspondencia con que se hayan cumplido los objetivos propuestos. A partir de ahí se analizarán los resultados obtenidos y se darán a conocer a los públicos objetivos, a través de los diferentes canales que están a su disposición.

Conclusiones

Sobre la base de las reflexiones teóricas realizadas a partir de un conjunto de métodos científicos, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. La determinación de los fundamentos teóricos metodológicos, permitió la sistematización de los postulados relacionados con el proceso comunicativo en su interacción con la comunidad y la planeación de la comunicación en instituciones culturales.
2. A partir del diagnóstico de la situación real de la comunicación de la Sala de lectura de Santa Lucía con su comunidad, se constató que existe desconocimiento acerca de los servicios que presta la sala y se sienten desmotivados por la misma, lo que denota la falta de interacción para con la comunidad en lo referente al nivel informativo y de promoción.
3. El diseño del plan de comunicación se estructura teniendo en cuenta la metodología de Justo Villafañe y contiene dentro de sus aspectos básicos: la situación, los objetivos, los públicos, el diseño de acciones y la ejecución, asumiendo además, los aspectos estructurales de la interacción como categoría de análisis, en busca de un verdadero proceso de comunicación.

Recomendación

Que la dirección de la Filial Universitaria Municipal presente estos resultados a la Dirección Municipal de Cultura y Arte para que valoren su posterior implementación.

Bibliografía.

- Alonso, M. y Saladrigas, H. (2002) *Para investigar en Comunicación Social. Guía didáctica*. La Habana. Ed. Félix Varela.
- Ander, E. (1997) *Cómo aprender a hablar en público*. Costa Rica. Ed. Universidad Estatal a distancia.
- Ariana, S. (1995) La comunicación, un compromiso de educación. *Evento Internacional Pedagogía'95*. Palacio de las Convenciones. La Habana.
- Asensio, J. (1991) La comunicación como medio educativo. Revista *Educación*, No. 18, España, p. 41-52.
- Bel, Ignacio. (2008). *Los planes de comunicación no se deben improvisar*. [En Línea] disponible en: <http://www.fundacioncoso.org/3/NdPrensa/SesionTrabajo20.htm> [Accesado el 31 de enero de 2012].
- Cadillo, J. (2012). *Mapa mental de la funciones de la comunicación*. [En línea] disponible en: bubbl.us en una herramienta o línea que permite elaborar mapas mentales de manera sencilla. [Accesado el 10 de febrero de 2014].
- Callejos, S. (2010) *Historia de Cuba: nivel medio superior*. La Habana. Ed. Pueblo y Educación.
- Calviño, M. (2004) *Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza*. La Habana. Ed Logos.
- Colectivo de autores (1999) *Técnicas participativas de Educadores Cubanos*. Tomo I-II-III. C. Habana. Editado por CIE Centro de Intercambio Educativo Graciela Bustillos.
- Córdova, A., Font, I., Gudiño, P., Hernández, E. y Sánchez, A. (1998) Un enfoque del estudio de la cultura organizacional. *Revista electrónica Gestión y estrategia*, [En

[En línea] disponible en:
<http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num14/doc09.htm> [Accesado el 10 de febrero de 2012]

Costa, J. (1995) *Comunicación corporativa y revolución de los servicios*. Madrid. Ediciones de las Ciencias Sociales.

Cubías, A. (2006) *La planificación operativa*. [En línea] disponible en:
<http://www.isd.org.sv/publicaciones/PlanificacionOperativa.pdf.pdf> [Accesado el 2 de diciembre de 2013].

Deriche, Yamilet (1999) *La participación: desde dónde y ¿por qué?* Tesis de maestría en intervención comunitaria. La Habana, 1999. [En línea] disponible en:
http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo_Social_Comunitario [Accesado el 2 de diciembre de 2013].

El Berlo, D. (1990) *El proceso de la comunicación. Introducción a teoría* Fernández González Ana María y otros. (1995) *Comunicación Educativa*. C. Habana. Ed Pueblo y Educación.

En: *Aspectos socio- psicológicos de la comunicación*. Facultad de Psicología. Universidad de La Habana, La Habana.

Escat, M. (2002) *Diferencia entre comunicación e información*. [En línea] disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/43/difcominf.htm> [Accesado el 18 de diciembre de 2008]

Escudero, M. (1990) *La comunicación en la enseñanza*. México. Ed. Trillas.

Estrada, José Luís. 2008. *Salvar la Cultura es salvar la Patria*. Periódico Juventud Rebelde, 5 de abril, 2008, p 4.

Fernández, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México. Trillas.

- Fernández, O (2002) *Cuba: Aldea globalización. Conferencia en seminario de superación de los cuadros de cultura*. Sancti Spíritus. 6 de febrero de 2002.
- Fernández, Roberto. 1998 "Documento Cultura y Sociedad", leído en el VI Congreso de la UNEAC. En: *periódico Granma* No. 223, 4 de noviembre de 1998, pp 6.
- Floreál, H. (1993) *Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación*. Buenos Aires. Centro Editor de A. Latina.
- Floreál, H. Forni y otros (1993). *Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación*. Buenos Aires. Centro Editor de A. Latina.
- Frías, M. (2001) *El papel del maestro rural como agente de cambio en la comunidad: tesis de maestría*, Guisa Granma. [En línea] disponible en: http://www.ecured.cu/index.php/Trabajo_Social_Comunitario [Accesado el 12 de diciembre de 2013].
- Galindo, A. (1991) Transmisión verbal y comunicación: bases para una evaluación positiva de los errores del aprendizaje. Revista *Educar*, No. 18, España, p.123-132.
- Galindo, J. (2001) "De la sociedad de información a la comunidad de comunicación. La cibercultura en evolución a través de la vida social de las tecnologías de información y comunicación", artículo en [En línea] disponible en: <http://www.geocities.com/arewara/arewara.htm> [Accesado el 5 de Febrero de 2004]
- García Carrasco, J. (1994) *Vertientes en el estudio de la Comunicación Educativa, II Taller de Educación Superior y sus Perspectivas*, Universidad de La Habana.
- García, M. (2005) *Cabaiguán en la Mano. Diccionario Geográfico*. Sancti Spíritus. Ed. Luminarias.
- Goffman, Erving (1979) *Relaciones en público*, Madrid. Alianza Editorial.

- Gómez, L. (2002) *.Pequeña Enciclopedia del Medio Ambiente*. Editorial Oriente, Santiago de Cuba. [En línea] disponible en: <http://www.ecured.cu/index.php/Comunidad> [Accesado el 12 de diciembre de 2003].
- Gómez, N. (2005) "El giro cultural en los estudios de comunicación". En: *Revista Espacio* No. 10 mayo 2005, La Habana. Ediciones Logos, p120-125.
- González, F. (1995) *Comunicación, Personalidad y Desarrollo*. C. Habana. Ed Pueblo y Educación.
- González, F. (1995) *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- González, F. (1995) *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- González, F. y Mitján, A. (1989) *La personalidad. Su educación y desarrollo*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- González, V. (1989) El proceso de comunicación. Tomado en *la conferencia profesión: comunicador*, Ed Pablo de la Torriente Brau.
- González, V. (1989) *Profesión: Comunicador*. Ciudad de La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- Hart, Armando (1996) La responsabilidad social de la cultura cubana, en periódico *Trabajadores*, 28 de octubre de 1996, p.4.
- Hart, Armando. 1996. La responsabilidad social de la cultura cubana, en *periódico Trabajadores*, 28 de octubre de 1996, p.4.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4. ed.). México. McGraw-Hill Interamericana.

- Kan, V. (1987) *Para el maestro, sobre la comunicación pedagógica*. Resumen y comentarios de la Dra. V. Ojalvo. CEPES.
- Kaplún, M. (1985) *El comunicador popular*. Ediciones CIESPAL. Ed. Belén.
- Lomov, B. (1983) *Comunicación y regulación social de la conducta del individuo*.
- Lomov, B. (1983) *Comunicación y regulación social de la conducta del individuo*. En: *Aspectos socio- psicológicos de la comunicación*. Facultad de Psicología. La Habana. Universidad de La Habana.
- Lomov, B. (1989) *El problema de la comunicación en psicología*. La Habana. Ed Ciencias Sociales.
- Lomov, B. (1989) *El problema de la comunicación en psicología*. La Habana. Ed Ciencias Sociales.
- López, L. (2003) *Comunicación Social*. La Habana. Ed. Félix Varela.
- López, L. (2003) *Comunicación Social*. La Habana. Ed. Félix Varela.
- Luhmann, Niklas y De Georgi, Raffaele (1993) *Teoría de la sociedad*. México Universidad Iberoamericana.
- Marañón, E. (2006). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*. (40). [En línea] disponible en: www.rieoei.org/deloslectores/1507Maranon.pdf [Accesado 10 de febrero de 2010]
- Marañón, E., Bauzá, E. y Bello, A. A. (2006). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*. (40). metodológica. En *Temas sobre la actividad y la comunicación*. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 440 p. [En línea] disponible en:

www.rieoei.org/deloslectores/1507Maranon.pdf [Accesado el 12 de diciembre de 2013].

Marañón, E., Bauzá, E. y Bello, A. A. (2006). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*. (40). Extraído 10 de febrero de 2010 desde: www.rieoei.org/deloslectores/1507Maranon.pdf

Marc, Edmond y Picard, Dominique (1992) *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona. Paidós.

Martí, Carlos. 1998. Introducción y debate del informe central. VI Congreso de la UNEAC. *Periódico Granma*, 4 de noviembre de 1998, p .222.

Martín Barbero, Jesús (2009). Reflexiones durante el encuentro latinoamericano de facultades de Comunicación social. En: *Revista Alma Mater* No.482, diciembre 2009. Universidad de La Habana, pp 8-9.

Martín, Aída. (2013) Seminario de extensión bibliotecaria: documento digital de la red de bibliotecas públicas. [En línea] disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.DescargaArticuloU.descarga&tipo=PDF&articulo_id=7023 [Accesado el 4 de febrero de 2014]

Martín, J. (2009) Reflexiones durante el Encuentro Latinoamericano de facultades de Comunicación Social. En revista *Alma Mater* No 482. diciembre 2009. Universidad de La Habana. Pp

Martín, M. (2007) Planificación en Comunicación: Tres Aproximaciones a su Finalidad en las organizaciones. *Revista electrónica Razón y Palabra*, (55). [En línea] disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n55/mmartin.html> [Accesado 10 de febrero de 2010]

Martínez, Y. (2009) *Hablemos de comunicación. Una aproximación a las dimensiones esenciales de la comunicación institucional*. La Habana. Ediciones Logos.

- Martínez, Y. (2009) *Hablemos de comunicación. Una aproximación a las dimensiones esenciales de la comunicación institucional*. La Habana. Ediciones Logos.
- Medina, R. y Rodríguez, N. (1987) Comunicación interpersonal y educación. Revista *Española de Pedagogía*, Julio-Septiembre, Madrid, p. 305-320.
- Ministerio de Cultura de Cuba: En la cultura está el porvenir. Encuentro Nacional de Directores municipales de cultura (folleto) 14, 15, y 16 de septiembre de 1999. La Habana.
- Morales, C. (2012) La cultura comunitaria y los hábitos de conducta social. . [En línea] disponible en: <http://www.cubarte.cult.cu/periodico/criticas/la-cultura-comunitaria-y-los-habitos-de-conducta-social/14677.html> [Accesado el 12 de diciembre de 2013].
- Muñoz, A. (1986) Introducción. Nuevas orientaciones teóricas y metodológicas para el análisis de los productos comunicativos. Revista *Española de Investigaciones Sociológicas* # 33, Enero-Marzo, Madrid, p. 7-13.
- Muñoz, A. (1986) Introducción. Nuevas orientaciones teóricas y metodológicas para el análisis de los productos comunicativos. Revista *Española de Investigaciones Sociológicas* # 33, Enero-Marzo, Madrid, p. 7-13.
- Nieves, F. (2006) *Comunicación estratégica*. [En línea] disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/comunicacion-estrategica.htm> [Accesado el 7 de abril de 2010].
- Núñez, C. y Antillón, (1995). *Para construir el futuro hay que soñarlo primero. Elementos en torno a la planeación estratégica*. México. IMDEC.
- Ojalvo, V. (1992) *La Comunicación*. Impresiones Ligeras, Escuela Militar Superior: "Aridez Estévez", Ciudad de La Habana.

- Ojalvo, V. (1995) *La Educación como proceso de interacción y comunicación. Curso Internacional impreso CEPES, UH.*
- Ojalvo, Victoria y otros (1995) *Estructura y funciones de la comunicación. En: Materiales del Curso Internacional de Comunicación Educativa. CEPES.*
- Ojalvo, Victoria y otros (1999) *Comunicación Educativa. CEPES. Universidad de la Habana, C. Habana.*
- Portal, R. (2003). *Comunicación y comunidad. La Habana. Ed Félix Varela.*
- Riol, M. (1996) *Educación, cultura y formación de valores en el contexto actual y a la práctica. Ed. Ateneo. Buenos Aires*
http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.DescargaArticuloIU.descarga&tipo=PDF&articulo_id=7023 [Accesado el 27 de abril de 2012].
- Rodríguez Bravo, Ángel (2001) "¿Nombre de la ciencia que estudia los procesos de comunicación?", Documento del Aula Abierta de la página Campusred, [En línea] disponible en: <http://www.campusred.net/aulaabierta/docs/M5>.
- Rodríguez Gómez, Gregorio, Gil Flores, Javier, García Jiménez, Eduardo (2004) *Metodología de la investigación cualitativa. La Habana. Editorial Félix Varela.*
- Saladrigas, H. y Gómez, N. (2002) *Conceptos generales de comunicación. En R. Portal (compilador) (2002) Selección de lecturas de comunicación social II. La Habana. Ed. Félix Varela, pp. 6-38.*
- Salazar, T. (1993) *La formación de habilidades comunicativas. Escuela Militar Comandante. La Habana. A E. Sánchez.*
- Sánchez Medina, Mayra (compiladora) (2008). *Estética: Enfoques actuales. La Habana. Editorial Félix Varela.*

- Sanz, E. (1994) Estudios de usuarios de información: definición y objetivos. [En línea] disponible en: http://www.bnjm.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2006/pages/articulo1.htm [Accesado el 8 de febrero de 2014]
- Schein, E. (1970). *La cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica* (3.ed.). La Habana. Félix Varela.
- Schein, E. (2006). *La Cultura Empresarial, una visión dinámica*. La Habana. Ed Félix Varela.
- Software libre Wikipedia (2012).
- Sorín, Z. (1984) *Valoración crítica de varias concepciones sobre comunicación y personalidad en la psicología no marxista*; Psicología de la Personalidad. La Habana. Ed. Ciencias Sociales.
- Trelles Rodríguez, I. (2001) *Comunicación organizacional*. La Habana. Editorial Félix Varela.
- Trelles, I. (2004) *Comunicación organizacional*. La Habana. Ed. Félix Varela.
- Viciedo Valdés, M. (2001) *Biblioteca Pública: algunos paradigmas en el mundo*. [En línea] disponible en: http://www.bnjm.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2006/pages/articulo1.htm [Accesado el 8 de febrero de 2014]
- Vidal, J. (2006) *Medios y públicos: un laberinto de relaciones y mediaciones*. La Habana. Ed. Pablo de la Torriente.
- Villafañe, J. (1999) *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid. Ediciones Pirámide.

Watzlawick, P. y otros. (1993) Teoría de la comunicación humana. Barcelona. Ed. Herder. [Accesado el 27 de abril de 2012].

Anexo No. 1 ACTIVIDADES DE LA SALA DE LECTURA.

Actividad: "La muestra del mes".

Figura a



Figura b



Actividad: "Arte y letra".

Figura c



Figura d



Actividad: "Tocando el alma con la lectura".

Figura e



Figura f



Figura h



Figura g



Figura i



**Anexo No.2 INFORMACIÓN BRINDADA POR MANUEL TORRES PÉREZ,
COORDINADOR DE LOS CDR EN LA LOCALIDAD.**

Consejo Popular de Santa Lucía con sus asentamientos poblacionales.

Zona	Asentamiento	Cederistas	CDR
51	17 de mayo	129	4
72	Mota	180	6
24	Santa Lucía	809	15
80	Barrio El Boniato de Santa Lucía	582	10
81	CPA 10 de octubre	403	7
55	CPA 13 de marzo	379	7
110	La Macuca	206	3
39	Las Pozas 1ra	372	6
50	Las Pozas 2da	166	4
49	CPA Juan González	718	13
CDR Directos			4
	Pueblo Nuevo	65	
	Sergio Soto 1	43	
	Sergio Soto 2	27	
	La Victoria	142	

Total de cederistas 4221 con 79 CDR.

Nota: esta información es general del consejo por cederistas, solo se escoge como muestra la comunidad de Santa Lucía, exactamente Santa Lucía, el barrio "El boniato" y la CPA 10 de octubre. El total de CDR son 32, con 1794 cederistas.

Anexo No. 3: PERSONAS REPRESENTATIVAS DE LA LOCALIDAD.



Figura a. Maestra Ana Alicia González.



Figura b. Olga Carballo, bibliotecaria.



Figura c. Mártir Inocente García (Pino). Orestes.



Figura d. Los internacionalistas: Ana y Orestes.



Figura e. el doctor Chichi.



Figura f. Ani en la CPA 10 de Octubre.

Anexo No. 3.1: CONTINUACIÓN DE PERSONAS REPRESENTATIVAS DE LA LOCALIDAD.



Figura g. Elicer, artista de la plástica.



Figura h. Milagro, practicante de rezados.



Figura i. Oraime, conocedor de la Historia. Figura j. Croqueta, persona abatida por el alcohol.

Anexo No. 4: GUIA DE OBSERVACIÓN.

Objetivo: constatar el número de personas o usuarios que asisten a la Sala de lectura, así como la intención.

GUIA:

- Cantidad de usuarios que asisten.
- Rango de edad.
- Nivel que poseen.
- Objetivo con que asisten.
- Tiempo que permanecen.
- Préstamo solicitado.
- Tipo de textos solicitados.
- Cantidad de usuarios que revisan en la sala.
- Muestras de interés.

Anexo No. 4.1: EVIDENCIAS DE LA OBSERVACIÓN.



ANEXO No.5: ANÁLISIS DE DOCUMENTOS.

Objetivo: comprobar el número de usuarios que visita la Sala de lectura.

GUIA:

- Cantidad de usuarios que asisten de forma diaria, semanal, mensual y anual.
- Cantidad de usuarios que solicitan préstamos.
- Nivel educacional de los solicitantes.
- Nivel poblacional de la localidad.
- Control de cederistas de la zona.
- Nivel de escolaridad de la población.

Documentos a consultar:

- Registro de visitantes (BP 7).
- Plan de actividades de la Sala de lectura (BP9).
- Estadístico de la sala (BP 6).
- Tarjeta de préstamo externo (BP 14).
- Tablas demográficas de la localidad.
- Control de cederistas por zona.
- Registro acerca del nivel de escolaridad de los habitantes (investigación realizada por la FOC 26 de Julio).

Anexo No.6: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A LOS POBLADORES DE LA COMUNIDAD DE SANTA LUCÍA.

Se realiza una investigación relacionada con el nivel de participación de los habitantes de la localidad de Santa Lucía a la Sala de lectura. Se necesita de su sinceridad para lograr una contribución acertada a este proceso investigativo.

Objetivo: determinar el conocimiento e interés de los usuarios de la localidad de Santa Lucía por la Sala de lectura.

Sexo: F M

Edad: 8-11----- 12-17 ----- 18-23----- 25-85-----

- 1-Conocimiento del lugar que ocupa la Sala de lectura.
- 2-Conocimiento acerca de los servicios que esta presta.
- 3-Conocimiento de los resultados que ha tenido la sala en la localidad.
- 4-Interés por los servicios.
- 5-Utilidad práctica de esta institución para la comunidad.
- 6-Literatura existente, variedad de la misma.

ANEXO 6.1 VIDEO DE LA ENTREVISTA.

Anexo No. 7 VIDEO DE LAS ACTIVIDADES

Anexo No. 8 Boletín

Fotos de algunos pobladores de la comunidad.



Centros de la CPA 10 de Octubre.



El Circulo Social Obrero.

La Campiña pioneril.

Diseño: *Yoslay Concepción Cruz.*

Fotos: *Yanaisy Rodríguez Silverio.*

Texto: *Dagny Cancio Cuellar.*

Boletín



Sala de Lectura: Santa Lucía



Trimestre abril-mayo-junio 2014.

Propuestas culturales de la Sala de lectura:

➤ *Tocando el alma con la lectura:*

El segundo jueves de cada mes. Hora: 10:00 am con niños con necesidades educativas especiales (NNEE).

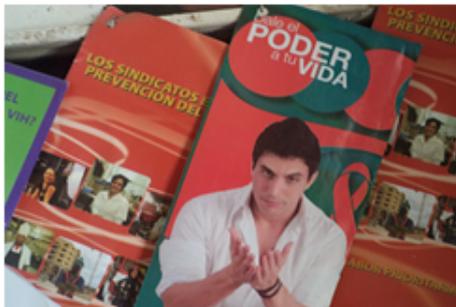
➤ *Muestra del mes.*

Día: 5 de mayo. Hora: 10:00 am.
Dedicada al día de las madres.

Promoción de la obra "El libro de la espera" de la poetisa espiritana *Liudmila Quincoces Clavelo*.

➤ Actividad de Prevención Social "*Lazo adentro,*"

inauguración de ejemplares dedicados al VIH SIDA, del 2 al 30 de junio, todo el día en la Sala de lectura.



Te esperamos...

En la historia de mi comunidad: "Santa Lucía, asentamiento canario lleno de recuerdos" de Darien Martell Cuellar.



Esta comunidad acogió en 1923 a jóvenes que emigraron de las islas huyéndole al servicio militar, por la presión que existía con Franco en el poder. En esta zona muchos de estos, formaron su familia y dejaron su huella para la historia.

Sabías que...

La destacada escritora cabaiguanense Marlene García Pérez es nativa de Pozas, Santa Lucía.



"Cabaiguán en la mano", "A-Mar", "Vuelo de abejas", Hidronimia son algunos de los libros escritos por la autora que puedes encontrar en la Sala de lectura.