



**UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS JOSÉ MARTÍ PÉREZ**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**FILIAL UNIVERSITARIA MUNICIPAL DE CABAIGUÁN**

**TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA CÁTEDRA DEL**  
**ADULTO MAYOR DE LA FILIAL UNIVERSITARIA DE CABAIGUÁN**

**AUTORA:** ANAISY TORRES ALVAREZ

**TUTORA:** MSC. MARÍA DEL CARMEN MOREJÓN HERNÁNDEZ.

**2013-2014**

**“Año 56 de la Revolución”**

## **EXERGO**

*“La comunicación interpersonal es, no solamente una de las dimensiones de la vida humana, si no la dimensión por medio de la cual nos realizamos como seres humanos, hasta el punto de que se pueda afirmar: “La calidad de nuestras relaciones interpersonales determina quiénes hemos de llegar a ser como personas”.*

*Marroquín Pérez, Manuel (1997)*

## **DEDICATORIA**

*A mi familia, que me ayudó a llegar hasta el fin, en especial a mi hijo y a mi esposo ejemplar.*

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

## **AGRADECIMIENTOS**

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

## **RESUMEN**

La presente investigación se llevó a cabo en la Cátedra del Adulto Mayor en la Filial Universitaria Municipal (en lo adelante FUM) de Cabaiguán, durante el período enero-marzo de 2014 donde se realizó un diagnóstico sobre el estado actual de la comunicación interpersonal en sus integrantes, siendo este el objetivo general.

Se utilizó la metodología cualitativa, realizándose un estudio descriptivo, de corte transversal con un diseño no experimental para una muestra de quince integrantes. Para ello, se aplicaron métodos y técnicas como el análisis de documentos, la observación participante, la entrevista y el cuestionario.

Los resultados obtenidos apuntaron que la comunicación interpersonal, en el grupo de estudio, se evalúa de regular ya que se detectaron dificultades en el indicador habilidades comunicativas y en la disposición para la comunicación pues son pocos expresivos, no escuchan e interrumpen a su interlocutor e imponen sus criterios a la hora de conversar.

Este estudio constituye una primera etapa en la investigación del proyecto institucional de la FUM, dirigido a elevar la calidad de vida del adulto mayor.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. Bases teórico-metodológicas de la comunicación y la comunicación interpersonal.....	
1.1 Concepciones generales sobre el proceso de comunicación.....	
1.2 La comunicación interpersonal.....	
1.2.1 Habilidades necesarias en la comunicación interpersonal.....	
1.3 Características distintivas del adulto mayor.....	
1.3.1 Caracterización de la Cátedra Universitaria del Adulto Mayor en la FUM de Cabaiguán.....	
CAPÍTULO II. Diagnóstico del estado actual de la comunicación interpersonal en los adulto mayor de la cátedra de la Filial Universitaria Cabaiguán.....	
2.1 Metodología utilizada.....	
2.1.1 Población y muestra.....	
2.1.2 Categoría de análisis.....	
2.1.3 Métodos y técnicas.....	
2.2 Análisis de los resultados.....	
2.3 Análisis de los resultados mediante la triangulación de datos.....	
CONCLUSIONES.....	
RECOMENDACIONES.....	
BIBLIOGRAFÍA.....	
ANEXOS.....	

## INTRODUCCIÓN

El término Comunicación hace referencia desde la antigüedad a dos formas: una relacionada con el hecho de información, de transmisión, de emisión, relativos al verbo comunicar y otra como diálogo, intercambio, relación de compartir, que utiliza un conjunto de técnicas que permiten la difusión de mensajes escritos o audiovisuales a una audiencia grande y heterogénea.

Con el decursar del tiempo el concepto comunicación se ha teorizado gracias al estudio de diferentes autores, los cuales exponen el mismo desde diversos puntos de vista. Sobre el mismo se ha planteado: "la comunicación es el proceso mediante el cual un mensaje es transmitido de una fuente a un receptor con la intención de afectarlo. Dicho receptor, a su vez, da respuesta al emisor mediante la retroalimentación." (Muriel y Rota, 2006).

La comunicación es una actividad muy antigua, cuyo surgimiento está vinculado con la aparición y evolución del hombre como ser social, al tomar conciencia de la necesidad de relacionarse con los individuos circundantes. Como proceso presente en toda práctica humana, constituye uno de los principales pilares de la interacción social, que posibilita la formación de agrupaciones sociales con cualquier tipo de complejidad. (Rodríguez, 2008).

Las relaciones sociales y la comunicación son una unidad indisoluble. Uno de los niveles que la acompaña es la comunicación interpersonal que, desde los tiempos pasados ha acercado a las personas y disuelto barreras, favoreciendo la comprensión mutua, el intercambio de contenidos personales tales como sus ideas, conocimientos, emociones y criterios.

A la vez, fomenta el progreso integral de los individuos y el de los grupos. La comunicación debe considerar a la persona como única. No existen dos idénticas, por muy grande que pueda ser la semejanza. Esto se aplica en los diferentes grupos de edades, especialmente en el caso del adulto mayor.

La variabilidad individual en las funciones psíquicas se expresa en el proceso de envejecimiento en las diferentes áreas del comportamiento. El envejecimiento no solo está determinado por la edad cronológica, sino que intervienen en él, factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, ecológicos y también acontecimientos históricos y aspectos éticos.

Un aspecto importante en el desarrollo de los grupos sociales actuales es la comunicación comprendida por una serie de pautas, normas y estilos, que reflejan el modo de ser de las personas. La comunicación es un eslabón imprescindible para mantener la calidad de vida, hacer que los ancianos sientan sus posibilidades de desempeñar un rol activo, de ser útil, es decir sentirse en el grupo como una gran familia, donde puedan expresarse con espontaneidad hacia las nuevas generaciones, de modo que aporten sus conocimientos, amor y respeto a los demás.

En varios países se promueven programas dirigidos al logro de un envejecimiento satisfactorio de las personas y en consecuencia de la calidad de vida del adulto mayor. Estos en el mundo se conocen como la Universidad de la Tercera Edad, mientras que en Cuba se les llama Cátedra y son parte del Sistema Nacional de Educación Superior que son atendidas en los municipios por las Filiales Universitarias como parte del proceso de universalización.

En los momentos actuales Cuba se ubica entre los países más envejecidos poblacionalmente de América Latina y el Caribe. La creación de este sistema de enseñanza se convirtió en una misión muy seria y responsable que a la vez implicó el gozo de cumplir el sueño de muchos abuelos, que siempre desearon pasar por las aulas universitarias y que tanto han inculcado a sus hijos, nietos, sobrinos, y a todo el que tenían a su alcance, diciéndoles *“aprovecha esta oportunidad, yo nunca la tuve”*.

Hoy, después de una vida de trabajo y experiencia acumulada, se implementan estas aulas que a la vez de impartirles ciertos elementos necesarios para convivir con la vejez en paz y con calidad, se nutren de su experiencia.

Como parte de esta estrategia de extensión universitaria en la Filial Municipal de Cabaiguán se fundó una Cátedra del Adulto Mayor, cuya institución a lo largo de la historia se ha destacado por su labor de prestigio dentro de la comunidad universitaria.



Sus miembros participan en actividades de capacitación, culturales, recreativas, sociales e intercambio de experiencias, sin embargo no existen antecedentes de un diagnóstico preciso, objetivo y pormenorizado del nivel de comunicación interpersonal que existe entre ellos, elemento esencial en el cumplimiento de su rol social en diferentes espacios.

Por todo ello se plantea como problema científico de la investigación ¿Cuál es el estado actual que presenta la comunicación interpersonal de los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor de la Filial Universitaria de Cabaiguán?

Se define como objetivo general, diagnosticar el estado actual de la comunicación interpersonal de los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor de la Filial Universitaria de Cabaiguán.

Y como objetivos específicos:

1. Fundamentar desde el punto de vista teórico conceptual las bases de la comunicación interpersonal.
2. Diagnosticar el estado actual de la comunicación interpersonal de los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor de la Filial Universitaria de Cabaiguán.

Para el desarrollo de esta investigación se ha utilizado el estudio descriptivo, no experimental y el paradigma de investigación cualitativo que trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí que lo cualitativo no se opone a lo cuantitativo, sino que lo implica e integra. Se aplicaron métodos y técnicas como el análisis de documentos, la observación participante, la entrevista y el cuestionario.

Este estudio constituye una primera etapa en la investigación del proyecto institucional de la FUM, dirigido a elevar la calidad de vida del adulto mayor. El mismo permite diagnosticar de manera satisfactoria y durante la participación en actividades docentes y socioculturales organizadas por la Cátedra el comportamiento de este tipo de comunicación, uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se conforman los grupos, pues le permite a los miembros conocerse, identificarse y ponerse de acuerdo en cuanto a metas y actividades comunes.

El informe consta de introducción donde se hace un acercamiento a la temática de estudio llevándolo al contexto nacional con su efecto a nivel local, se declara la problemática existente y se establece la necesidad de solucionarla a partir de su justificación, se concreta el objetivo general y los objetivos específicos, así como los métodos y técnicas a aplicar.

Está constituido por dos capítulos, el capítulo primero incluye el resultado de la indagación bibliográfica realizada, aparecen análisis teóricos sobre la comunicación y la comunicación interpersonal. El capítulo segundo describe la concepción metodológica que sustenta la investigación, las etapas en las que se desarrolla, aborda los métodos e instrumentos utilizados para la recogida de información, y el procedimiento empleado para el análisis de los resultados.

Cuenta también de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I: BASES TEÓRICA DE LA COMUNICACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

## 1.1 Concepciones generales sobre el proceso de comunicación.

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

Las relaciones de los hombres propiciaron cambios en la forma de producción social, así como en la conciencia social, todos los que estuvieron acompañados de transformaciones en sus procesos comunicativos. La comunicación fue y es un factor fundamental desde el punto de vista social en el desarrollo del hombre, tanto en lo psíquico como en lo sociológico”. (González, 1998).

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

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

Es por eso que hay una distinción importante de conceptos que se hace necesario resaltar. En el contexto de las relaciones humanas supone un acto autocrático, de ordeno y mando, sin que el sujeto pueda discernir, aportar, discrepar, siendo en este

caso poco participativo. Por otro lado, la comunicación supone intercambio mutuo y participación.

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

Se habla de la comunicación en términos de proceso ya que es planificada, dirigida y controlada. Planificada, porque desde antes que se inicie la transmisión de palabras o signos del mensaje ya ha ocurrido un proceso previo de concepción, maduración, codificación y articulación de las necesidades propias de cada canal, como también se ha previsto el efecto que se desea lograr en los que recibirán el mensaje, el público que se considera destinatario principal y las consecuencias previsibles que pudieran desprenderse de su asimilación.

Tiene también la característica de ser dirigida porque el proceso comunicativo no es espontáneo, no transcurre por generación propia, sino que se organiza en todas las etapas de su estructura, se procede con la regulación de los componentes que la integran y se puede precisar, en cada momento del proceso, hacia donde van las líneas directrices que lo encaminan.

Finalmente resulta también controlado, ya que en cada instante se pueden medir sus efectos y sobre esta base se procesa a remodelar el sistema para conseguir mejores efectos o, al menos, mantenerlos en igual nivel de rendimiento si es que se sienten satisfechos con los resultados.

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

Para la presente investigación, se asume la definición que ofrece Beltrán, (citado en Alonso y Saladrigas, 2002) quien considera que la comunicación es un “proceso de interacción social, democrático, basada en el intercambio de signos, por medio del cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e

igualitarias de acceso, diálogo y participación”.

Se trata de un objeto de estudio complejo, visto desde las prácticas cotidianas, es diverso por los espacios de materialización, las esferas de expresión, los medios de concreción y los sujetos de actuación, e interpretada desde diferentes presupuestos teóricos, es un fenómeno o proceso que tiene formas de manifestación en las relaciones humanas, a la vez que constituye un campo profesional y área disciplinar que acumulan experiencias, saberes prácticos y también teóricos (Saladrigas, 2003)

Calviño (2004) se refiere a la comunicación como: “el sistema de interacciones entre personas, que actúa como sistema abierto y móvil para garantizar la posibilidad de distribución y redistribución de las funciones participantes, el intercambio de roles durante la solución del problema, la cooperación o contraposición mutua, la corrección, y que transcurre en dependencia de cómo se forman las relaciones entre sus participantes.

Es evidente que, la comunicación en esta perspectiva constituye un proceso de interacción por el cual los seres humanos comparten experiencias en igualdad de condiciones para acceder al diálogo y la participación. Es decir, los sujetos sociales se reconocen en su diferencia, construyendo activamente una nueva realidad social. Es cierto que la relevancia depende del receptor, pero también lo es para el emisor tiene que asumir la responsabilidad de comunicar en un contexto relevante y sobre unos supuestos compartidos por el receptor que le permitan considerar la información relevante.

Para que haya comunicación es necesario un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual implica un intercambio de estos entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo. En sentido general, la comunicación no se reduce a una simple relación entre sujetos, situados en un contexto determinado. Más que ello, implica intercambio y diálogo, que propician la participación. Si se pretende intervenir en el contexto comunitario para estimular un cambio social, estos elementos no pueden descuidarse.

El proceso de comunicación está integrado por el emisor del mensaje, el receptor, canal, código y debe realizarse en un contexto determinado.

El emisor, es la persona o personas que participan en la producción de mensajes públicos destinados a la difusión por un medio de comunicación. Podemos encontrar distintos tipos de emisor en función de las circunstancias temporales; el modo en que configura el mensaje, su contenido y forma; el dónde, por qué, a quién, con qué medios. Las características de un emisor están dadas por su personalidad, autoimagen, las relaciones sociales y políticas de los medios, si forman parte de un grupo organizado, o si están o no integrados, en un medio de comunicación.

Potencialmente, todos somos emisores, pero sólo algunos poseen las características necesarias para llegar a serlo. A pesar de ello, hay varios tipos de emisores como son los medios, los líderes, los intelectuales, las instituciones. Todo proceso comunicativo, supone la existencia siempre de un emisor que de acuerdo con un determinado código, emite un mensaje en un contexto dado. El papel del emisor, es fundamental para entender el proceso de la comunicación.

Cuando hablamos, lo hacemos siempre con un propósito. La intencionalidad, no es un elemento de la comunicación propiamente dicho, pero sí una variable a tener en cuenta. La intención del emisor es siempre influir en los receptores para lo que presta atención a la transmisión y a la forma de emitir los mensajes, muchas veces especialmente diseñados para influir.

Se da en todo proceso comunicativo y para saber cuál es su naturaleza hay que tener en cuenta la ideología y los intereses del emisor. La intencionalidad ha de medirse en base a estas dos variables. La ideología es un sistema de ideas y juicios, explícito y organizado que sirve para explicar y justificar la realidad (la situación de un grupo) y propone una determinada orientación de esa realidad.

También se puede entender como un conjunto de representaciones colectivas que sirven a un grupo social para afirmar su particularidad. Este conjunto de representaciones es un código común a ese grupo del que hablamos. El conjunto de representaciones puede variar, pero no desaparecer.

El mensaje, es el elemento principal del proceso de la comunicación, porque sin él esta no existe. Es el contenido de la comunicación, el conjunto de significados que la constituyen. Este conjunto es lo que permite las inferencias sobre hechos y situaciones

no observados de manera directa necesariamente (ideas, creencias). El nexo entre el emisor y el receptor es siempre el mensaje. Por su carácter es pluridisciplinario, puede ser estudiado desde la lingüística, semiología, teoría de la imagen, y las ciencias políticas.

Hay autores que indican cual es el nexo entre emisor y receptor porque al mismo tiempo que es producto del emisor, es un estímulo para el receptor. En relación a los estímulos y a los efectos que estos pueden provocar en los receptores se han formulado algunas características que han de tener los mensajes. El mensaje debe formularse y transmitirse de manera que logre la atención del receptor. Debe emplear signos que se refieran a la experiencia común del emisor y del receptor. Debe despertar necesidades en el destinatario y sugerir formas de satisfacerlas.

- Funciones que el mensaje debe desempeñar de acuerdo con sus objetivos comunicativos son:
- Función informativa, mensajes que se limitan a informar.
- Mensajes que son recurso para iniciar el contacto comunicativo.
- Mensajes que se emiten con el propósito de provocar reacciones en el receptor.
- En relación los que tratan de sensibilizar al receptor.

El receptor, se divide en dos tipos: individual y colectivo (audiencias o conjunto de receptores individuales). Es toda persona o personas que descifran un mensaje difundido por los medios de comunicación en una medida tal que el sentido del mensaje se haga asequible a esas personas, es decir, que sea susceptible de interpretarlo y comprenderlo.

Los receptores satisfacen determinadas necesidades:

- Necesidades cognitivas, aquellas que se refieren a la adquisición de información, conocimiento y comprensión de los hechos y los fenómenos.
- Necesidades de carácter afectivo, la finalidad del consumo de emociones, sensaciones.
- Necesidades sociales, son satisfechas en la medida en que los medios pueden

servir para incrementar la relación con los demás.

- Necesidades integrativas personales, incrementan la credibilidad, estatus personal.
- Necesidades para expulsar tensiones que buscan fomentar la distracción. Estas necesidades pueden darse simultáneamente en varias ocasiones. No siempre son generadas por los medios sino que preferentemente surgen de las circunstancias sociales y personales de los individuos. Existen previamente en el contexto del individuo. La comunicación se utiliza como vehículo para satisfacer las necesidades en función de la elección y el consumo de los medios. El consumo va en función de la gratificación que se obtenga.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

## 1.2 La comunicación interpersonal.

La Comunicación Interpersonal constituye un proceso básico, clave para la integración

y existencia de la sociedad como un todo, está configurado por diferentes niveles, cada uno de los cuales se manifiesta entre actores que interactúan en ámbitos sociales específicos y posee sus propias particularidades, sus aspectos comunes y sus elementos de enlace con el resto. (Miller, 1990) afirma que (...) “los criterios situacionales, aun cuando son indispensables al tratar de darle sentido al término comunicación interpersonal, son definitivamente inadecuados (...) esos criterios son un ingrediente necesario, pero no suficiente, de una definición útil óptima”. (Miller, 1990).

Las formas de comunicación empleadas por la humanidad hasta hoy, no han sido únicas; ya en las comunidades primitivas el hombre utilizaba gran variedad de ellas como los gestos, las señales, el canto, la danza, la escritura etc., entre las que destaca el empleo del lenguaje articulado, la palabra hablada, cuyos vehículos o medios de transmisión son de carácter natural como la fonación y las ondas sonoras. Por tal razón, exigen la presencia física de los interlocutores y se hacen necesarios los contactos interpersonales.

Las condiciones materiales de esta etapa requerían del trabajo compartido y la comunicación (por medio de la palabra hablada) favorecía esta acción. El lenguaje articulado resulta así, un instrumento eficaz para la vida social; por medio de él, los hombres y mujeres se organizan para la producción y van consolidando su estructura social.

Como consecuencia resulta la comunicación interpersonal, que es la más completa, más humana y la base de todas las relaciones. La comunicación interpersonal más allá de la apariencia, (Coronado, 1992).

Marroquín Pérez, Manuel (1997) define la comunicación como un proceso esencial a la persona humana. Para que exista una verdadera comunicación interpersonal deben existir dos o un grupo de personas donde todos tengan posibilidades de intercambiar constantemente sus roles diarios en un mismo tiempo y espacio.

Lo anterior lleva a comprender que la comunicación interpersonal es, no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión por medio de la cual nos realizamos como seres humanos, hasta el punto de que se pueda afirmar: “La calidad

de nuestras relaciones interpersonales determina quiénes hemos de llegar a ser como personas”. (Marroquín, 1997).

Los autores que la consideran de esta manera afirman que: “la Comunicación Interpersonal es su interacción informal con los otros. Platicar con un amigo en los pasillos, conversar por teléfono con un compañero de clases sobre un examen que se aproxima, discutir los méritos de una película con amigos” (Verderber, 1999).

Desde los diferentes puntos de vista la comunicación interpersonal tiene una importancia esencial ya que va a expresar una relación viva que implica al sujeto emocionalmente, no solo en el plano de las vivencias, sino también en su reflexión.

Estimula al desarrollo de sus potencialidades intelectuales, creativas, para la aparición de nuevos motivos, convicciones, intereses y relaciones. La comunicación influye en los procesos cognoscitivos, afectivos y volitivos o reguladores de la personalidad. Los hombres al establecer las relaciones interpersonales intercambian conocimientos, ampliándose el nivel de estos, al asimilar las experiencias acumuladas.

La comunicación interpersonal no puede, por tanto, estar representada por un proceso lineal, sino más bien lo estará, por un proceso circular, de mutua interacción e influencia, en donde los polos de emisor y receptor existen simultáneamente en cada una de las partes comunicativas. Sólo así podrá comprenderse la complejidad del proceso comunicativo que establecen dos personas con los mismos derechos y obligaciones; entendiéndose como los que pertenecen a un mismo status social.

La autora asume la definición de comunicación interpersonal de López Viera (2003), que “es considerada como un nivel de la comunicación humana que consiste en el intercambio de contenidos subjetivos y punto de vista personales para la solución de la cuestiones de la vida cotidiana en diferentes esferas: familiar y laboral.”

### 1.2.1 Habilidades necesarias en la comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal en su dimensión psicológica no se reduce a un conjunto de habilidades, sin embargo ellas determinan en gran medida el éxito de las personas

en sus relaciones. Se hace referencia a la clasificación que brinda la Dra. Ana M. Fernández, quien no solo aporta una elaboración teórica importante, sino que propone instrumentos o técnicas para evaluar el desarrollo de esas habilidades, conocido como inventario de problemas de comunicación. (Fernández, 2002)

Las habilidades a la que hace referencia la autora son las siguientes

1. Habilidades para la expresión: dada por las posibilidades del hombre de expresar, transmitir mensajes. De naturaleza verbal o extraverbal. Los elementos que intervienen esencialmente en esta habilidad son:

- Claridad en el lenguaje. Dado por la posibilidad de presentar un mensaje en forma asequible al otro, teniendo en cuenta su nivel de comprensión.
- Fluidez verbal, lo que implica no hacer interrupciones o repeticiones innecesarias en el discurso.
- Originalidad en el lenguaje verbal, uso de expresiones no estereotipadas, vocabulario suficientemente amplio.
- Ejemplificación en diferentes situaciones, especialmente aquellas vinculadas a la experiencia del otro.
- Argumentación, dada por la posibilidad de brindar la misma información de diferentes maneras, analizar desde diferentes ángulos.
- Síntesis para poder expresar las ideas centrales de un asunto, poder resumir en breves palabras.
- Elaboración de preguntas de diferentes tipos según el propósito del intercambio comunicativo; para evaluar comprensión, para explorar juicios personales, para cambiar el curso de una conversación no deseada.
- Contacto visual con el interlocutor mientras se habla.
- Expresión de sentimientos coherentes con aquello de lo que se expresa en el mensaje a partir de la palabra y/o gesto.
- Uso de recursos gestuales de apoyo a lo que se expresa verbalmente o en su sustitución, dado por movimientos de manos, posturas, mímica facial.

2. Habilidad para la observación: dada por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor. Los elementos que intervienen esencialmente en esta habilidad son

- Escucha atenta, que implica una percepción lo más exacta posible de lo que el otro dice o hace durante la situación de comunicación y asumirlo como mensaje.
- Percepción de los estados de ánimo y sentimientos del otro, pudiendo ser capaz de captar su disposición o no a la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés. A partir de signos no verbales fundamentalmente.

3. Habilidad para la relación empática: dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro. Los elementos esenciales serían en este caso los siguientes:

- Personalización en la relación, lo que se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información que se utiliza durante la comunicación y el tipo de reglas que se emplean durante el intercambio.
- Participación del otro, dada por el brindar estimulación y retroalimentación adecuadas, mantener un comportamiento democrático y no impositivo, aceptación de ideas, no interrupción del discurso del otro, promover la creatividad, etc.
- Acercamiento afectivo que puede manifestarse en la expresión de una actitud de aceptación, de apoyo y dar posibilidad de expresión de vivencias al otro.

Las habilidades de observación y expresión, por su naturaleza informativa, son más fáciles de operacionalizar. No sucede lo mismo con aquella que se refiere a la relación empática, donde interviene en gran medida lo emocional y el lenguaje extraverbal. Sin embargo, este es uno de los elementos más carenciales y más complejos en las relaciones humanas.

Según MSc. Carmen Reinoso Cápiro (2002) en el libro Comunicación educativa expone que la empatía proviene del griego *empathēia* que significa “entrar en sentimiento”. Este

término fue usado inicialmente por teóricos de estética para designar la capacidad de percibir la experiencia subjetiva de otra persona.

“Desde el punto de vista descriptivo la empatía también se define como medio de comprensión del otro. Sólo que aquí se tiene en cuenta no la comprensión racional de los problemas de otra persona, sino más bien, la intención de responder emocionalmente a sus problemas....La empatía es la “comprensión” afectiva. Su naturaleza emocional se manifiesta precisamente en que la situación de la otra persona, por ejemplo, del “partenaire” de la comunicación, no tanto se medita cuanto se “siente profundamente”.

En resumen la habilidad para la relación empática constituye un aspecto dentro de la formación psicológica ejecutora-instrumental de la personalidad, importante a desarrollar para lograr la competencia comunicativa, pero a su vez muy difícil de operacionalizar y por tanto muy carencial, pues como dice la Dra. Ana María Fernández, tiene que ver con un proceso de anticipación de los estados psicológicos de los interlocutores.

Según la Dra. Ana María Fernández (2002), la asertividad: en algunas ocasiones son manejados como habilidades, aunque a nuestro juicio se trata más bien de estilos de actuación en la situación comunicativa, ya que en los mismos se incluyen muchas de las ya citadas habilidades y otras, así como actitudes, rasgos caracterológicos, etc. Como componente del comportamiento asertivo, el ser honesto, la seguridad, comportarse de acuerdo al derecho que usted tiene de ser quien es. Con una naturaleza diferente a otros componentes de carácter más ejecutor como puede ser el ser directo o saber escuchar. Por otro lado, para la facilitación no se determinan habilidades sino un sistema de actitudes que son la base de una relación interpersonal exitosa, donde se destacan la congruencia, la empatía, la identificación emocional con el otro, la aceptación.

Principios del comportamiento asertivo:

1. Respeto a sí mismo.(autoestima)
2. Respeto a los demás.
3. Saber decir.

4. Ser honesto (ganarse la confianza de los demás)
5. Ser apropiado (oportuno)
6. Ser directo.(hablar con claridad)
7. Tener control emocional
8. Saber escuchar.
9. Ser positivo (optimista)
10. Usar lenguaje no verbal(mirada, expresión facial, gestualidad, postura)

El comportamiento asertivo facilita decir NO, pedir favores, hacer preguntas, expresar sentimientos positivos o negativos, iniciar, mantener o concluir una conversación. Desarrolla habilidades para expresar opiniones contrarias a las de los demás, para resistir las presiones de otras personas, para dar cumplidos o rehusar peticiones irrazonables.

Enseña a emplear adecuadamente los canales verbales y no verbales de la comunicación. La finalidad sana de toda comunicación interpersonal debe ser la satisfacción mutua de expectativas, en donde las personas tienen que cumplir con cuatro requisitos básicos:- saber escuchar - deber compartir - querer comprender - interactuar recíprocamente.

Como otra de las habilidades está la persuasión que es el recurso para convencer a una persona en torno a una idea con una fundamentación lógica a partir de la cual el sujeto receptor elabore sus propias conclusiones y finalmente asuma como suyo el punto de vista del emisor. Para persuadir hay que dar las ideas como de paso y así el otro individuo llegue a sacar su propia conclusión y crea que la idea es suya.

Es un gran error llegar y decir: "Le tengo la solución", es mucho mejor decir: "Se me ocurrió una solución, cuando usted dijo...". Al permitir que una persona descubra algo, por sí misma, queda más convencida. En las actividades donde las comunicaciones interpersonales representan un papel crucial no se involucra a todo el personal y se pierde la armonía para propiciar un clima organizacional adecuado en el desarrollo de las actividades.

En la psicología norteamericana se han desarrollado muchos estudios acerca de la "comunicación persuasiva", los cuales han aportado conocimientos útiles al tema. Sin

embargo, en estos estudios, cuyos resultados ha incorporado la Tecnología Educativa, la comunicación persuasiva se concibe como un proceso unilateral, de influencia exclusiva del Emisor sobre el Receptor. Frente a esta interpretación, nuestra posición sostiene que la comunicación es siempre un proceso interactivo entre dos o más sujetos, la influencia que se ejerce es mutua, por lo que tanto el que brinda la información como el que la recibe se modifican en el proceso.

### 1.3 Características distintivas del adulto mayor.

El proceso de envejecimiento se ha fomentado en la actualidad como consecuencia del desarrollo científico técnico y social en el mundo, es por ello que los gobiernos necesitan tomar medidas que beneficien a este sector, que cada vez va más en aumento, para lograr una mayor calidad de vida y así un mejor aprovechamiento de este importante potencial humano.

Frávega Adriana y Carnino Mariela (2006) consideran una mirada culturalista, entienden al adulto mayor como aquellas subjetividades que se construyen y que constituyen prácticas sociales y culturales, donde entran en juego mediaciones, tales como los sentidos que de ellos construyen otras subjetividades, por ejemplo, "los jóvenes". Tradicionalmente la edad cronológica ha constituido el parámetro que determina el inicio de la vejez y se refiere a la edad calendario o número de años que un individuo ha vivido. Sin embargo, esto no constituye el mejor parámetro para determinar cuán productivo y capaz puede ser un sujeto tanto para sí mismo, con su familia y su comunidad.

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

Según (Wong, 2005) envejecer es inevitable, le sucede a todos los sistemas orgánicos, no sólo al ser humano. Ahora bien, no todos envejecen al mismo tiempo, ni a igual



ritmo, lo que en mucho contribuye la vida que se ha llevado con anterioridad. Por ende, no debe concluirse que todos los cambios que trae consigo la edad son parte normal del proceso de envejecimiento. Se refieren algunos cambios dentro de este indicador:

a) Cambios del cuerpo: hay un cambio de apariencia, prevalecen las canas, arrugas, piel avejentada (seca y delgada) con lunares o manchas, algunas verrugas.

b) Los sentidos: en general, la audición, la visión, el gusto y el olfato se vuelven menos eficientes. Hay pérdida de la audición más frecuente en el hombre, dificultad sobre todo para reconocer voces. Se pierde agudeza visual y por lo general después de los 50 años se usan lentes.

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

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

e) Envejece el sistema inmunológico.

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

g) Cambios cognitivos: Este es un tema controvertido. Algunos afirman que el intelecto del anciano está en franca decadencia, otros plantean que la mayor parte de las capacidades mentales se mantienen relativamente intactas. Se localizaron trabajos dirigidos a la preparación del adulto mayor, dirigidos a propuestas educativas de este grupo, donde se pone en práctica mediante el Programa de Extensión Universitaria "La Comunicación y los Adulto mayor", de la Universidad Nacional de la Plata. Se ha trabajado por los investigadores el desarrollo de destrezas en la realización de

productos comunicacionales y de su inclusión en el uso y apropiación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. (Frávega, 2007)

Desde hace décadas, las actividades sociales han adoptado un ritmo cada vez más acelerado. Los tiempos se acortan y la tecnologización avanza a pasos agigantados, trascendiendo fronteras geográficas. Estas situaciones repercuten directamente en las relaciones sociales, y generan la exclusión de aquellos grupos que no logran adaptarse a la lógica global del siglo XXI.

En este sentido, el adulto mayor ha sido uno de los principales sectores que la sociedad fue relegando. Desde el ámbito laboral hasta las actividades de esparcimiento, todas apuntan a un grupo etario bien definido, en el que este sector no se encuentra incluido.

Desde la perspectiva de La Organización Panamericana de la Salud se recomiendan 10 aspectos que se deben tener en cuenta para la comunicación con el adulto mayor. Estos aspectos se tuvieron en cuenta en la investigación y se resumen a continuación:

1. Sea sensible a la autopercepción de la persona mayor.
2. Piense en cómo usted se está presentando. ¿Está atareado, enojado o tenso?  
Mantenga una actitud calmada, suave y práctica.
3. Mire a través del prisma del paciente, no sólo a través de su lente profesional.
4. Suspenda los estereotipos (el ver a las personas como individuos, suspende nuestras expectativas y permite un mayor respeto y participación con los demás).
5. Desarrolle la empatía. La empatía facilita ver las cosas desde la perspectiva de otra persona. Esto es especialmente evidente para el entendimiento de los defectos físicos que impiden la comunicación.
6. Desarrolle la flexibilidad. Es particularmente importante en relación a nuestras expectativas. Si éstas no son rígidas, nos dejan el paso libre a una base en común.
7. Sea cálido y sociable. Una manera de ser abierta, amigable y respetuosa contribuye mucho a engendrar altos niveles de bienestar.
8. Mire a los ojos del paciente al comunicarse, esto crea un equilibrio de poder.

9. Aprenda acerca del lenguaje y las costumbres de la persona mayor. Cuanto más sabemos los unos de los otros, mejores oportunidades tenemos de encontrar una base en común.

10. Desglose los conceptos por partes. Dé tiempo para considerarlos o para cumplirlos en orden. (Oficina Regional, 2014).

No se trata de que el adulto mayor rinda más que el adulto o el joven, sino de señalar que de haber decrecimiento no son universales, que el desarrollo de algunos aspectos puede continuar, por lo que no está tan relacionado con la variable edad, sino con cambios de habilidades e intereses. Es necesario entonces enfatizar en la relativa plasticidad de la inteligencia y los determinantes contextuales del desarrollo intelectual.

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

- Abarca un período: 60 años en adelante según (Orosa, 2004), su sistema de comunicación: necesita de apoyo, de comunicación con la familia y su actividad fundamental es apoyar en las tareas del hogar (buscar los mandados, el periódico, cocinar)
- El Adulto Mayor necesita dejar un legado en alguna persona, generalmente los nietos, que significa depositar toda su experiencia, saberes de toda su vida en alguien, que los mantendrá vivos cuando ya él o ella no esté presente.

Según el enfoque histórico cultural planteado por (Vigotsky, 1989) esta edad se encuentra muy marcada por prejuicios, dados por la cultura donde se vive y por la situación social, económica y familiar de este, que es independiente para cada uno de ellos. Por tanto su situación social del desarrollo va a estar marcada por el medio donde se ha desenvuelto el adulto.

En este período se alcanza un nuevo nivel de autoconciencia y crítica ante situaciones de la vida cotidiana, que le permiten al adulto una mayor autodeterminación y autonomía en la búsqueda de soluciones adecuadas ante los nuevos retos. (Vigotsky, 1989) hace referencia a las vivencias, como significativas en esta etapa, las cuales constituyen la realidad psicológica con su medio y cobran suma importancia pues le permite al adulto, reflexionar sobre los años vividos y responder a las nuevas demandas

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

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

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

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

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

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

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

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

Es por ello que se utiliza esta población de la Cátedra del Adulto Mayor en la Filial Universitaria de Cabaiguán y a continuación se resaltan sus características distintivas.

### 1.3.1 Caracterización de la Cátedra del Adulto Mayor en la FUM de Cabaiguán.

Las universidades para los abuelos han tomado diferentes denominaciones de acuerdo con el país en que se encuentren y así podemos encontrar nombres como universidad de la experiencia, universidad de la tercera edad, educación permanente, y en Cuba se ha llamado universidad del adulto mayor.

En nuestro país, se desarrollan múltiples programas que garantizan la actividad de estudio y la superación cultural integral desde la niñez hasta la vejez. A la disposición de las personas mayores cubanas existente el Programa Nacional de Educación de Mayores a través de las Cátedras y Filiales Universitarias del Adulto Mayor.

La primera de ellas se creó en la facultad de la Universidad de La Habana el 14 de febrero de 2000, en acto solemne en el aula magna y en coauspicio con la Central de Trabajadores de Cuba y la asociación de pedagogos de Cuba. En ese mismo sentido se fueron creando las cátedras y filiales en todas las provincias de nuestro país que en ese momento eran 14.

En el curso 2001-2002, desde que se iniciara la cátedra el día 24 de febrero con un pequeño grupo de experimento, recibieron cursos sobre informática básica, ejercicios

de rejuvenecimiento y el stress en los adultos, con una frecuencia semanal de una hora y media aproximadamente que en ocasiones llegó y sobrepasó las dos horas por lo interesante que el tema resultaba para ellos. También comenzaron a sentirse sus voces matizadas por el tiempo en las ya tradicionales peñas del adulto mayor los últimos miércoles de cada mes, en las que se reúnen y cantan, bailan, recitan, conversan, hacen chistes, en fin la pasan bien.

Además se han realizado otras actividades extracurriculares como intercambio con otras CUAM, intercambio con miembros de la FEU del centro, y de otros centros universitarios de la localidad, conferencias e intercambio sobre temas de la actualidad, en fin con un programa extensionista a la altura de las circunstancias políticas, culturales, económicas de Cuba y el mundo.

Las CUAM de Sancti Spíritus en el CUM de la Filial Universitaria de Cabaiguán en el curso 2003-2004 con una matrícula de 23 estudiantes y ya el siguiente curso se fue extendiéndose y ampliándose en integrantes se adjunta como filial la cátedra y la existencia del sistema penitenciario provincial de Sancti Spíritus

El programa dispone de 2 tipos de cursos fundamentales: curso básico de un año escolar y de numerosos cursos de continuidad para sus egresados. Es necesario señalar que en el período de 2008-2010 hubo un decrecimiento del accionar de la cátedra dado por la falta de apoyo de la CTC y la poca motivación por estar en la misma.

Se realizaron una serie de acciones encaminadas a resolver dicha situación. Se convocó a diferentes organizaciones políticas y de masas, estudiantes egresados y así se vuelve a activar dicha cátedra la cual recibió el nuevo curso básico y hoy continúa con los cursos de postgrados, se incrementan las acciones socioculturales para lograr una longevidad satisfactoria en los integrantes de la misma.

Es por eso que la Cátedra del Adulto Mayor es atendida como actividad extensionista por la universidad, constituyendo uno de los Programas de la Revolución por la batalla de ideas, que libra nuestro pueblo. Es objetivo de la cátedra aumentar la calidad de vida de nuestros mayores, no solo adquirir conocimientos.

Contribuye con su labor Asociación de Pedagogos, el MINSAP. el Ministerio de cultura, el INDER, Cultura Física y Recreación , el instituto de seguridad social, el Ministerio de Educación el Ministerio de Tecnología y medio ambiente. Es un programa gratuito para los cursantes y se desarrolla sobre la base de la colaboración voluntaria de sus organizadores y profesores.

## **CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DEL ADULTO MAYOR EN LA CÁTEDRA DE LA FILIAL UNIVERSITARIA DE CABAIGUÁN.**

### 2.1 Metodología utilizada

El estudio responde a la metodología cualitativa y es descriptivo, se centra en la caracterización de la comunicación interpersonal entre los miembros de la Cátedra del Adulto Mayor, de modo que se especifiquen los rasgos que caracterizan dicho proceso.

Dada la naturaleza de la investigación se realiza un diseño no experimental de corte transversal, a través del cual se le da respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos planteados, los cuales no incluyen experimentos, sino un estudio descriptivo que se realiza durante el período enero-marzo del 2014.

La metodología cualitativa requiere de complejas interpretaciones para captar la realidad del fenómeno que se estudia y de esta manera darle un sentido convincente al mismo. (Rodríguez, 2000),

El elemento holístico que está implícito en esta metodología, permite tener una visión amplia que conduce a la comprensión de lo complejo. Se interesa por un escenario social concreto y por la exigencia de permanencia en el lugar de estudio durante un período de tiempo.

Por todo ello es la más acertada, ya que el diagnóstico se realiza en la Cátedra de Adulto mayor donde se reflexiona en torno a los problemas comunicativos que tienen los integrantes, para identificar los problemas comunicativos en general y en cada habilidad e incluso en cada indicador por habilidad según clasificación. (Fernández, 2002).

En esta etapa se realizaron las siguientes acciones:

1. Aplicación de técnicas e instrumentos de diagnóstico.
2. Observación de actividades en que participa los miembros de la Cátedra del



Adulto Mayor.

3. Procesamiento de las técnicas.
4. Jerarquización de los problemas de comunicación existentes.

### 2.1.1 Población y muestra

Existe coincidencia entre la población y la muestra constituida por los 15 alumnos de la Cátedra del Adulto Mayor de la Filial Universitaria de Cabaiguán durante el período 2013-2014 por ser una población pequeña y además de considerar pertinente incorporar todos sus miembros. Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional.

La unidad de análisis está constituida por los 15 miembros de la Cátedra del Adulto Mayor de la FUM de Cabaiguán cuyas características aparece en la siguiente tabla:

<b>Tabla 1. Características de la unidad de análisis</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Sindicato en el que se jubilaron</b>	<b>Edad</b>
1	Josefa González Vázquez	Químico-miner-met	69
2	Alfina Pérez Ramos	SINTED	71
3	María Esther Hernández Broche	CULTURA	71
4	Ángel Plasencia Pérez	PESCA	69
5	Mirtha Núñez Yero	PESCA	72
6	Josefa Madrigal Delgado	SALUD	61
7	Esterbina Cruz Clemente	MINBAS	73
8	Irarmen García Izquierdo	MININT	66
9	Acela Borroto Pérez	TABACALERO	77
10	Isasio Pino Cruz	TABACALERO	77
11	Alma Wrvés López	CULTURA	87
12	Pilar Obregón Fardales	COMERCIO	70
13	Tomasa C. Gómez Madrigal	ALIMENTACIÓN	69
14	Gladis Rosa Perdomo Pérez	INDUSTRIA LIGERA	74
15	Paula Maricel Pérez Sánchez	CONSTRUCCIÓN	58

\*Fuente: Elaboración propia

El comportamiento de edades y el por ciento por sexos, están representados en las figuras de los anexos 1 y 2 respectivamente.

Es significativo que el promedio de edad de los miembros de la cátedra es de 71 años (anexo 1) y que predomina el sexo femenino con el 87%. Se pone de manifiesto uno de los logros de la Revolución cubana referente a la incorporación de la mujer a actividades de superación en diferentes espacios, según la estrategia de trabajo de la Cátedra del Adulto Mayor en la universalización.

La meta principal de la Cátedra es la superación e incorporación del adulto mayor en la realización de la labor de extensión universitaria hacia la comunidad, la familia y los diferentes espacios de participación social. Para el cumplimiento de esta meta se requiere niveles altos y medio en la comunicación interpersonal de sus miembros.

Premisa: la comunicación interpersonal en los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor en la FUM de Cabaiguán no alcanza el nivel deseado.

### 2.1.2 Categorías de análisis.

Las categorías de análisis, utilizadas en la investigación cualitativa, constituyen pautas que alumbran la investigación; es decir, “son construcciones abiertas y flexibles que guían, pero no condicionan la investigación” (Alonso y Saladrigas, 2002).

Por todo ello, en este estudio se selecciona como categoría analítica: Comunicación interpersonal, que es considerada como un nivel de la comunicación humana que consiste en el intercambio de contenidos subjetivos y puntos de vista personales para la solución de las cuestiones de la vida cotidiana en diferentes esferas: familiar, laboral, etcétera. (López, 2003)

Entre sus dimensiones están:

1. Habilidades comunicativas: Son las habilidades necesarias en la comunicación interpersonal, cuya finalidad debe ser la satisfacción mutua de expectativas, en

donde las personas tienen que cumplir con cuatro requisitos básicos:- saber escuchar - deber compartir - querer comprender - interactuar recíprocamente. (Dra. Ana María Fernández, 2002).

2. Disposición para la comunicación: Existen diferencias a la hora de relacionarse en cuanto al éxito que alcanzan las diferentes personas en su comunicación con otras. Función del receptor y del emisor en el proceso de comunicación. (Fernández, 2002).

Esta relación se organiza en la siguiente tabla:

Tabla 2. Dimensiones, indicadores y subindicadores en la evaluación de la Comunicación Interpersonal.	
Dimensiones	Indicadores y subindicadores
Habilidades comunicativas	Habilidades para la expresión: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluidez</li> <li>- Claridad en la expresión de las ideas</li> <li>- Buena expresión oral y escrita</li> </ul>
	Habilidad para la observación <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha atentamente</li> <li>- Percepción de los estados de ánimo y sentimientos del otro</li> <li>- Actitudes favorables o rechazantes.</li> <li>- Estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés.</li> <li>- Habilidades para la relación empática.</li> <li>- Conocer bien a la otra persona.</li> <li>- Mantener un comportamiento democrático y no impositivo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptación de ideas, no interrupción del discurso del otro.</li> <li>- Promover la creatividad.</li> </ul>
	<p>Habilidades para la comunicación persuasiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre un proceso interactivo entre dos o más sujetos.</li> <li>- Emisor-mensaje-receptor.</li> </ul>
	<p>Habilidades para la comunicación asertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser honesto (ganarse la confianza de los demás)</li> <li>- Ser apropiado (oportuno)</li> <li>- Ser directo.(hablar con claridad)</li> <li>- Tener control emocional</li> <li>- Saber escuchar.</li> <li>- Ser positivo (optimista)</li> </ul>
Disposición para la comunicación.	Función de receptor en el proceso de comunicación
	Función de emisor en el proceso de comunicación

\*Fuente: Elaboración propia

Para caracterizar los procesos de Comunicación interpersonal en la Cátedra del de la Filial Universitaria de Cabaiguán, durante este período, fue necesaria la autorización de la dirección del centro, una vez conocidos los objetivos (anexo 3), se procedió a informar a todos los integrantes de la Cátedra que serían objeto de estudio, garantizándoles en todo momento el anonimato y la confidencialidad de los instrumentos aplicados para la recogida de la información. Al concluir la investigación los resultados se informaron a los miembros de la Cátedra y a la Dirección de la Filial Universitaria Municipal. El estudio investigativo propuesto se realizó a partir del cronograma siguiente:

1. Caracterización de la Cátedra del Adulto Mayor, teniendo en cuenta las particularidades del trabajo de extensión universitaria en la FUM Cabaiguán y específicamente con dicha cátedra.
2. Aplicación de métodos para la recolección de datos. (Trabajo de campo)
3. Comunicación de los resultados y recomendaciones derivadas del estudio

### 2.1.3 Métodos y técnicas.

Para el logro del objetivo propuesto y la respuesta a las interrogantes planteadas, así como la solución a la problemática de la investigación se pone en práctica un grupo de técnicas y métodos de recogida de información: el análisis de documentos, el cuestionario, la entrevista y la observación participante.

Revisión de documentos: se utilizó como técnica en la caracterización de la Cátedra del Adulto Mayor de la FUM de Cabaiguán, para lo cual se revisaron los documentos siguientes: estrategia nacional de las Cátedras del Adulto Mayor, informes de balance del trabajo de la cátedra de la FUM, la matrícula de los alumnos de la cátedra, los resultados del curso básico y los posgrados, las orientaciones de la Dirección de Extensión Universitaria de la UNISS. (anexo 4)

La observación participante: La observación como método de investigación es muy utilizada en la investigación en comunicación social, está diseñada para trabajar directamente en el lugar en el que ocurren los procesos de la vida cotidiana institucionalizados o no.

Constituye un método de recopilación de información social primaria mediante la percepción directa de los elementos del objeto estudiado, significativos para los objetivos de la investigación. Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifestadas.

Según Alonso y Saladrigas, (2000) la observación científica, contraria a la observación habitual o a la esporádica, está orientada hacia un objetivo, es planificada de manera consciente y deliberada y tiene carácter selectivo.

Esta observación se realiza aproximadamente en un transcurso de sesenta días en diferentes horarios y se tiene en cuenta actividades que se desarrollan en la cátedra, como por ejemplo: cursos de posgrado, conferencias, talleres, intercambio con otras cátedras y actividades recreativas y culturales. La guía de observación aparece como (anexo 5).

Se utilizaron otras técnicas para lograr precisión en el diagnóstico, como el cuestionario y la entrevista, según recomienda Ana María Fernández (2002).

El cuestionario: esta técnica se aplicó con el propósito de constatar cómo evalúan los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor su disposición para comunicación interpersonal, por medio de preguntas organizadas en un formulario impreso, para obtener respuestas a preguntas abiertas que reflejaran el comportamiento en la situación de la emisión y en la situación de la escucha de los integrantes de la cátedra del adulto mayor en la Filial Universitaria de Cabaiguán, fue elaborado por Ana Ma. Fernández y Ma. Isabel Álvarez (2002). (anexos 6 y 7)

Se aplicó en un horario higiénico, teniendo en cuenta que estos deben de estar concentrados en las preguntas en cuestión, para garantizar sinceridad en sus respuestas de esta forma lograr mayor validez en los resultados que arroje este instrumento de medición.

La entrevista: se aplicó teniendo en cuenta que es una técnica de recogida de información donde se desarrolla una conversación planificada con el sujeto entrevistado, basada en la presencia directa del investigador, que interroga personalmente. Es una entrevista semi- estructurada. (anexo 8).

La triangulación: se ha utilizado en la investigación de las ciencias sociales, es una herramienta heurística de gran eficacia. Consiste en determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno. La triangulación es un método de la investigación cualitativa. Es el proceso de análisis para el estudio de casos.

La medición triangulada intenta probar distintos valores de un fenómeno para lograr mayor exactitud, viéndolo desde distintas perspectivas metodológicas y permite establecer la validez de un método determinado a la luz de otros métodos y técnicas. Se pueden identificar varios tipos básicos de triangulación: triangulación de datos, temporal o de momentos, triangulación de Investigadores, triangulación teórica y la triangulación metodológica, que en otras versiones de los tipos de triangulación se le conoce como triangulación de métodos y técnicas, que consiste en el uso de múltiples métodos o técnicas para estudiar un problema determinado (como, por ejemplo, el hacer un estudio panorámico primero, con una encuesta, y después utilizar la observación participativa o una técnica de entrevista). La triangulación de datos utiliza una variedad de datos para realizar el estudio, provenientes de diferentes fuentes de información. En esta investigación se utiliza la triangulación de datos, recogidos a partir de las técnicas y el método empleados.

## 2.2 Análisis de los resultados.

La aplicación de los métodos y técnicas de recogida de información arrojó resultados valiosos para dar respuesta al problema planteado, al objetivo general del estudio así como a los objetivos específicos.

Los primeros resultados se obtuvieron mediante la revisión de documentos (anexo 4), estos permitieron la caracterización de la unidad de análisis (anexos 1 y 2). En el análisis de la historia de la Cátedra del Adulto Mayor de la Filial Universitaria de Cabaiguán, se aprecian variaciones en la matrícula. En el siguiente gráfico se presenta un resumen del comportamiento del total de miembros de la cátedra desde su fundación hasta la actualidad.

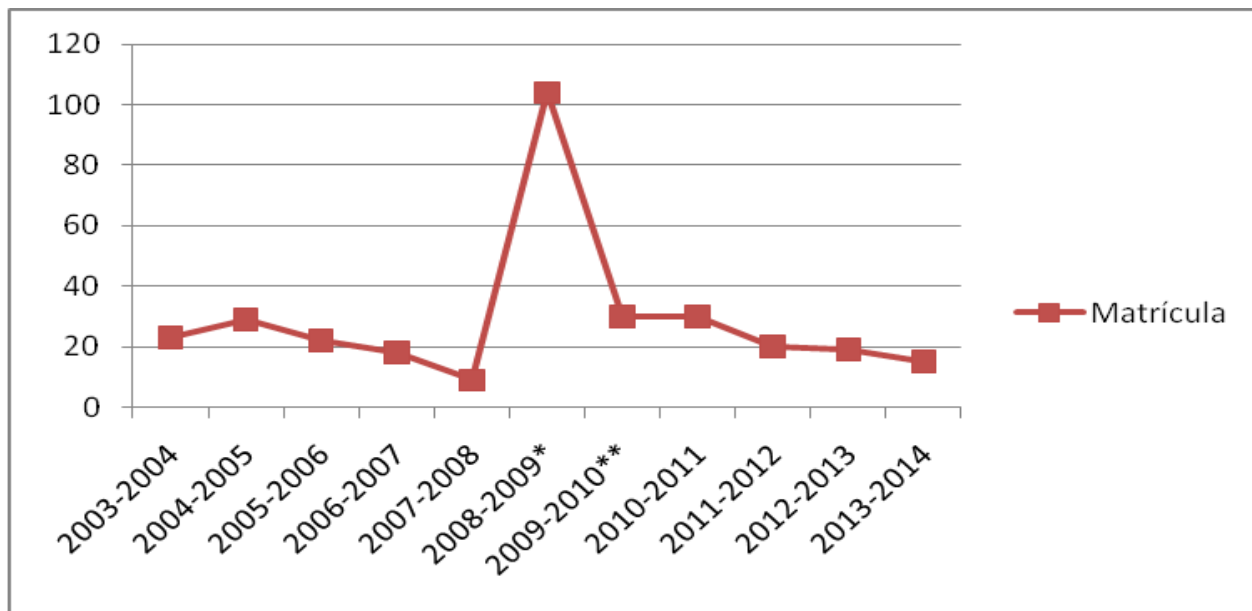


Gráfico 1. Caracterización de la Cátedra del Adulto Mayor. Fuente: Elaboración propia

En el caso del período 2008 – 2009 el aumento se debe a que se trabajó con el Sistema Penitenciario y con el Círculo de Abuelos “Alegre Vejez”.

En el curso escolar actual se ha logrado una matrícula estable, pero reducida al comparar con los cursos anteriores. El grupo actual ha recibido la capacitación básica y en estos momentos se le imparten cursos de postgrado sobre temáticas diversas, con vinculación a actividades socioculturales e intercambios con otras cátedras.

A partir de la observación participante (anexo 5), se pudo constatar que los integrantes de la cátedra presentan dificultades en la habilidad para la observación, en los indicadores que se relacionan con su percepción de la escucha atenta del receptor, la presencia de índice de cansancio o aburrimiento del receptor del mensaje. En sus habilidades para la expresión, presentan falta de fluidez, manifestada en repeticiones innecesarias en sus intervenciones, pobreza de vocabulario y dificultades en la expresión de sus ideas. No se aprecian dificultades en la habilidad para la relación empática pues logran un verdadero acercamiento humano, y mantienen un comportamiento democrático, aunque ocasionalmente interrumpen al interlocutor e imponen sus criterios, estos aspectos denotan dificultades en la eficiencia de la comunicación interpersonal en este grupo.



Mediante el cuestionario (Anexo 6 y 7) se evaluó el comportamiento de la emisión y la recepción durante la comunicación interpersonal.

La evaluación del cuestionario se resume en la siguiente tabla:

Tabla 3: Resultados del cuestionario "Buen emisor"						
Muestra	Bien	%	Regular	%	Mal	%
15	3	20.0	10	66.7	2	13.3

Fuente: Elaboración propia

El análisis porcentual se representa mediante gráfica, donde se precisó que el 66.7 % califica como regular y el 13.3 % como mal, es decir el 80% de la muestra lo que se representa en el anexo 9.

A partir de las dimensiones habilidades para la comunicación y disposición para la comunicación, se analizan los ítems con dificultades en el cuestionario buen emisor y los indicadores correspondientes:

Los indicadores que demuestran dificultades en la emisión son las siguientes:

- Función de emisor en el proceso de comunicación, correspondiente a la disposición para la comunicación.
- Habilidad para la relación empática y el subindicador mantener un comportamiento democrático y no impositivo, mediante el ítems: permitir que les interrumpan cuando están hablando, donde cinco integrantes del grupo marcaron a veces y ocho casi nunca, es decir el 87%.
- Habilidad para la comunicación asertiva, dentro de este el subindicador ser apropiado en la comunicación, pues 12 de los que contestaron el cuestionario marcaron el ítem que evalúa el cuidado en el uso de un vocabulario que se corresponda con el nivel del interlocutor en un nivel a veces.
- Habilidad para la observación, pues el ítem observar al interlocutor para apreciar si comprende lo que dice fue marcado en el criterio a veces por 60% de los encuestados.

- Habilidades para la comunicación asertiva, subindicador ser positivo, en el ítem señalar los aciertos y logros de las personas que le rodean en el momento preciso, igualmente un 60% lo marcó a veces.
- El ítem lograr conservar la calma aunque el otro se muestre excitado fue marcado a veces por doce integrantes (80%), con ello se constataron dificultades en los indicadores: habilidades para la observación, subindicador percepción de los estados de ánimo y estados emocionales; Habilidades para la comunicación asertiva, subindicador estados emocionales.

La calificación del cuestionario Buen receptor, permitió la totalización de los datos según las categorías bien, regular y mal, de manera similar al análisis buen emisor. Estos se expresan en la tabla 3 y se representan en el gráfico del anexo 10.

Tabla 4: Resultados del cuestionario "Buen receptor"						
Muestra	Bien	%	Regular	%	Mal	%
15	2	13.0	9	60.0	4	27.0

Fuente: Elaboración propia

En correspondencia con el análisis del cuestionario "Buen receptor", los indicadores que demuestran dificultades son los siguientes:

- Habilidad para la observación se constató con el ítem mirar el rostro del interlocutor mientras habla, debido a que 10 marcaron a veces (67%).
- Habilidades para la comunicación asertiva, subindicador saber escuchar y habilidad para la observación, subindicador escucha atentamente, mediante el ítem dedicar tiempo necesario para escucha (12 a veces, 80% del total y 2 casi nunca, 13%).
- Habilidades para la comunicación persuasiva subindicador proceso interactivo entre dos o más sujetos, ya que en el ítem hacen preguntas para asegurar que han comprendido bien el 40% lo marcó a veces.
- Habilidades para la relación empática, subindicador aceptación de ideas, no interrupción del discurso del otro y habilidades para la comunicación asertiva, subindicador saber escuchar, pues solo el 60% de los encuestados dejan hablar

sin interrumpir

- Habilidad de observación, subindicador percepción de los estados de ánimo, se constató mediante el ítem observar los gestos, movimientos y tono de la voz, pues 9 (60%) marcaron a veces.
- Habilidades para la relación empática, subindicador conocer bien a la otra persona, donde 10 (67%) marcaron a veces el ítem me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para entenderlo mejor

El análisis porcentual se representa en el gráfico del anexo 10 donde se precisa que el 60% califica como regular y el 27% como mal, es decir el 87% de la muestra estudiada.

El análisis de los resultados del cuestionario buen emisor- buen receptor corroboran las dificultades observadas en cuanto a la eficiencia de la comunicación interpersonal mediante el método de observación participante.

La entrevista semiestructurada (anexo 8), permitió evaluar la disposición para la comunicación, los resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 5: disposición para la comunicación por preguntas			
Número de preguntas	Alta	Media	Baja
1	2	12	1
2	10	3	2
3	2	12	1
4	8	3	4
5	5	5	5
6	5	6	4
7	4	8	3
8	7	6	2
9	10	5	0
10	8	6	1
11	3	10	2
12	8	3	4
Total general	76	80	41

Fuente: Elaboración propia

El análisis de las dimensiones e indicadores con problemas en la entrevista se hizo a partir de la evaluación de la disposición para la comunicación a partir de preguntas que calificaron con un valor medio y bajo.

En la pregunta número uno, cuando no escuchan su nombre, trece integrantes del grupo prefieren quedarse callados y preguntar luego el nombre de la persona que le presentan, estos representan el 87 % del total. En la pregunta número tres, doce integrantes del grupo marcaron en preferencia a mantenerse callados cuando no están de acuerdo con una nota calificada por un profesor, es decir el 80%.

En la pregunta número cinco, diez de los encuestados respondieron que prefieren o mirarlos "de una forma matadora" o irse a otro lugar cuando estudian en la biblioteca y otros alrededor hablan en voz alta. Además prefieren a mantenerse callados cuando no están de acuerdo con una nota calificada por un profesor, es decir el 80%.

Otro aspecto que denota deficiencias en la disposición para la comunicación lo indica las respuestas a la número siete, en la cual ocho integrantes califican en un nivel medio y 3 en un nivel bajo, ya que plantean que se mantienen callados cuando ven una persona atractiva o esperan una oportunidad más apropiada respectivamente; esta cifra representa el 73%.

También en el número ocho se determinaron una evaluación de seis medio y 2 bajos lo que demuestra dificultades al enfrentar comentarios negativos de una amigo hacia su persona. Igualmente en la once, diez de los entrevistados (67%) aceptan la pérdida de algo prestado en lugar de recuperarlo.

Un análisis de los resultados de la entrevista permitió constar que existen dificultades en cuanto a las habilidades para la comunicación persuasiva, debido a que se ve limitado el proceso interactivo entre dos o más sujetos, las habilidades para la comunicación asertiva, pues no siempre son apropiados, es decir oportunos en la comunicación.

En cuanto a la disposición para la comunicación la función emisor manifiesta problemas en los miembros de la cátedra del adulto mayor, donde la mayoría de las preguntas se totalizan en los parámetros media y baja.

Los entrevistados a la pregunta ¿Te consideras con disposición favorable para la comunicación?, se auto valoran con disposición favorable para la comunicación, esto constituye un elemento favorable para darle continuidad a la investigación realizada. Comunicación. Los resultados se muestran en la tabla 5 y el valor porcentual corresponde con el gráfico del anexo 11.

Tabla 6: Autovaloración de la disposición para la comunicación						
Muestra	Si	%	No	%	No sé	%
15	13	87.0	2	13.0	-	-

La calificación de la entrevista a partir de los criterios de Fernández, 2002 se tabula en la siguiente tabla, con una correspondencia del 54% a una disposición media y un 33% a una baja disposición para la comunicación representado en el gráfico del anexo 12.

Tabla 7: Resultados de la calificación de la entrevista (disposición para la comunicación)						
Muestra	Alta	%	Media	%	Baja	%
15	2	13.0	8	54.0	5	33.0

Fuente: Elaboración propia

### 2.3 Análisis de los resultados mediante la triangulación de datos.

Al triangular los datos obtenidos con la aplicación las técnicas utilizadas en la presente investigación se determinaron las regularidades en cuanto a los resultados, o sea los aspectos que se repiten en cada caso, estableciéndose las siguientes:

Existe dificultad en la expresión, falta de fluidez en los mensajes, no se expresan con claridad, realizan repeticiones innecesarias, y pobreza de vocabulario.

En la observación, no escuchan atentamente al emisor, ni dedican el tiempo necesario para escuchar. En la percepción de los estados de ánimo y sentimientos del otro, existen dificultades, No miran el rostro del interlocutor para comprobar si comprenden lo que dicen, ni aprecian el estado de ánimo del otro. No observan gestos ni tono de voz.

En las relaciones empáticas, existen dificultades ya que no se observa un esfuerzo por ponerse en el lugar del otro. Mantienen un comportamiento impositivo, durante las intervenciones no permiten que los interrumpan.

En la comunicación persuasiva, no realizan preguntas para ver si entendieron bien.

En la comunicación asertiva no son apropiados y oportunos, descuidan el vocabulario en correspondencia del nivel del interlocutor. No señalan los aciertos y logros de las personas que le rodean en el momento preciso.

De manera general presentan dificultades en las habilidades para la comunicación, debido a que se manifiestan diferencias en cuanto al éxito que alcanzan los miembros de la Cátedra en su comunicación con otras, durante las relaciones en el marco del grupo.

## **CONCLUSIONES**

El estudio de los presupuestos teóricos y metodológicos que tratan sobre la comunicación interpersonal, conllevó a su definición como categoría analítica de la investigación considerándola, como uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se conforman los grupos, pues les permite a los miembros conocerse, identificarse y ponerse de acuerdo en cuanto a las metas y actividades comunes; así como precisar la metodología a utilizar para realizar el diagnóstico

Luego del análisis, interpretación y evaluación de los resultados del diagnóstico de comunicación interpersonal aplicado a los integrantes de la Cátedra del Adulto mayor de la Filial Universitaria de Cabaiguán durante el período enero - marzo de 2014, se detectaron problemas en las habilidades comunicativas y en la disposición para la comunicación pues son pocos expresivos, no escuchan e interrumpen a su interlocutor e imponen sus criterios a la hora de conversar.

## **RECOMENDACIONES.**

Proponer a la FUM de Cabaiguán que realicen investigaciones para completar los estudios de comunicación interpersonal de los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor para mejorar su participación e integración en el grupo y en la sociedad.



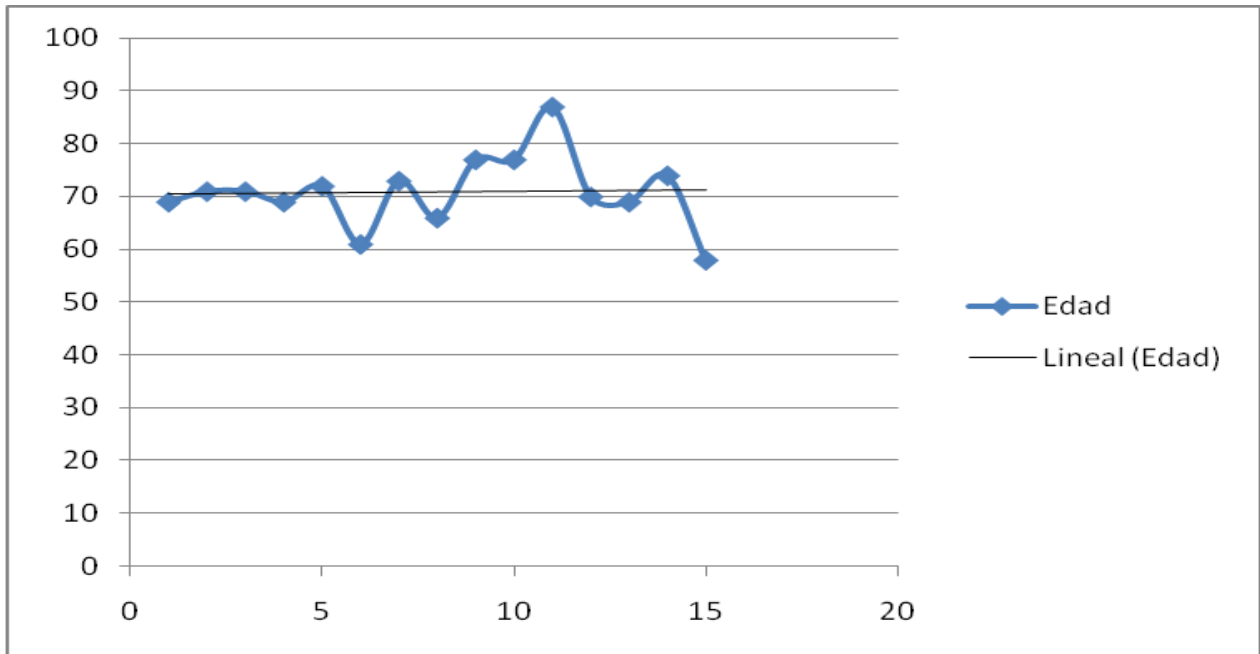
## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, M. M. y Saladrigas, H. (2002). *Para investigar en Comunicación Social. Guía didáctica*. La Habana: Félix Varela.
- Calviño, M. (2004). *Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza*. La Habana: Ediciones Logos.
- Coronado, J. J. (1992) *La comunicación interpersonal más allá de la apariencia*. ITESO. Enciclopedia Médica en Español. *Cambios en los sentidos por el envejecimiento*. [En línea] disponible en: <http://www.nlm.nih.gov>. [Accesado el 13 marzo de 2014]
- Frávega, A. y Carnino, M. (2006). *La comunicación y los adultos mayores*. Comunicación e Ciudadanía. No. 4
- Fravega, A y Carnino, M. *Programa de Extensión La Comunicación y los Adulto mayo*". [En línea] disponible en: <http://www.documentalistas.org> [Accesado el día 15 de marzo de 2014]
- Fernández, A. M. y otros. (1996). *La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador*. Tesis doctoral, ISPEIV.
- \_\_\_\_\_. (1999). *El desarrollo de las habilidades comunicativas*. En: *Comunicación Educativa*. C. Habana. Colectivo de autores del CEPES. Universidad de La Habana.
- \_\_\_\_\_. (2002) *Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa*. ISPEIV.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Comunicación Educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- González C., V. (1998). *De profesión Comunicador*. La Habana. Ed. Pueblo y Educación.

- González, J. (2003). *Comunicación interpersonal. Criterios para una definición*, en: López Viera, Luís. *Comunicación social. Selección de textos*, La Habana: editorial Félix Varela.
- González, J. (2005). *Comunicación interpersonal: criterios para una definición*. La Habana: Material docente. Universidad.
- López Viera, L. (2003). *Comunicación social. Selección de textos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Marroquín, M. (1997) *La Comunicación Interpersonal*. Ediciones Mensajero
- Miller, G. R. (1990). *Ritos, Roles, Reglas y Relaciones: Ubicación de la persona dentro de la Comunicación interpersonal*. En: La comunicación Humana. Ciencia Social. Carlos Fernández Collado. Ed McGraw-Hill.
- Muriel, M. y G Rota. (2006). *Públicos internos de la comunicación institucional*. En *Comunicación Organizacional*, de Irene Trelles Rodríguez. (Compil) La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ojalvo, V. (2001). *La ciencia de la comunicación*. Material docente. Universidad de La Habana.
- Organización Panamericana de la Salud. *Evaluación de alteraciones sensoriales y técnicas para la comunicación*. Valoración clínica módulo 2. [En línea] disponible en Sitio: <http://www.ops.com> [Accesado en enero de 2014].
- Orosa, T. (2004). *La tercera edad y la familia. Una mirada desde el adulto mayor*. Cuba.
- Ramos, J. (1989). *Sociología de la comunicación e información, Colección Temas de periodismo*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente
- Reinoso C., Carmen (2000) *Algunas consideraciones sobre la relación empática en Comunicación Educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (2008). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. La Habana: Félix Varela.
- S, Vigotsky. L. (1989). *El proceso de formación de la Psicología marxista*. Moscú: Editorial Progreso.

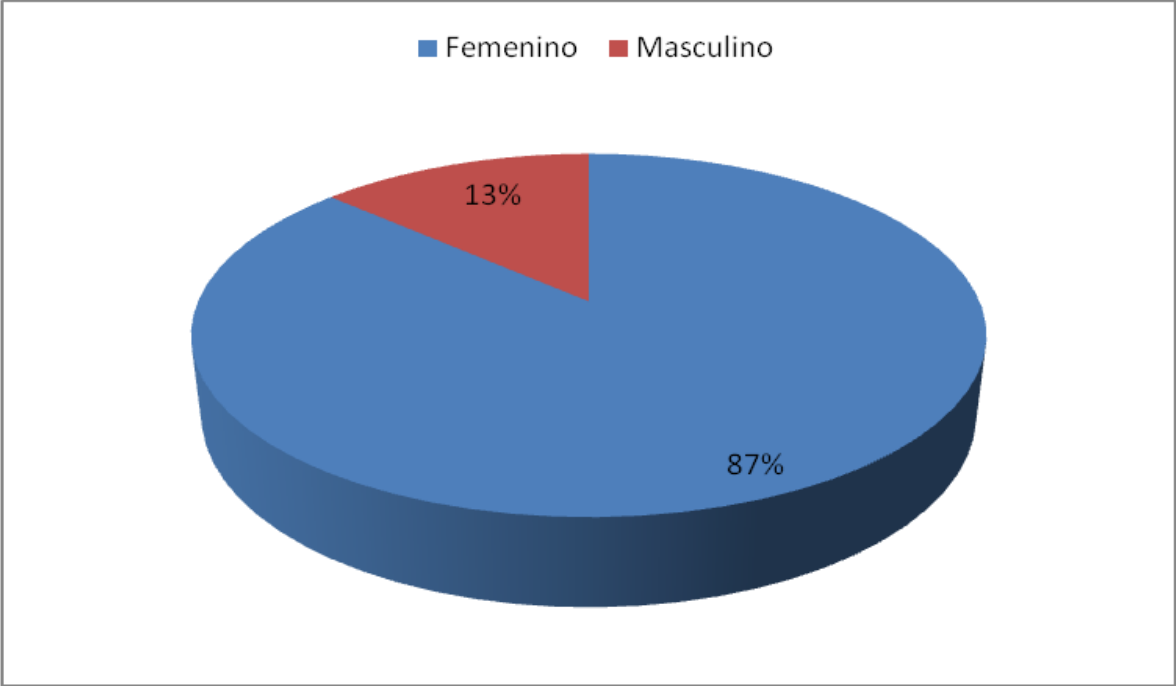
- Saladrigas, H. y Gómez, N. (2002). *Conceptos generales de comunicación*. En R. Portal (comp.), *Selección de lecturas de comunicación social II*. La Habana: Félix Varela.
- Saladrigas, H. y Gómez, N. (2003). *Conceptos generales de comunicación*, en L. López Viera, *Comunicación social. Selección de textos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación 2*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación 1*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Sampieri, R. (2001). *Metodología de la Investigación Social*. Palma Soriano: Empresa Gráfica Haydee Santamaría.
- Silvestre, M. (2001). *Aprendizaje, Educación y Desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Valdez Contreras Juan Ramón (2010). *Diagnóstico y propuesta para poner en práctica la comunicación interpersonal en la guardería infantil Magic Kids*. Guatemala octubre de 2010. [En línea], Disponible en: <http://biblioteca.usac.edu>. [Accesado en marzo de 2014].
- Verderber, R. F. (1999). *¡Comunícate!*. International Thomson Editores.
- Wong B., M. (2005). *Psicología y envejecimiento*, en Revista digital ETS

## Anexo 1. Comportamiento de edades



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Distribución porcentual del sexo.



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Carta de autorización del centro.

Cabaiguán, 18 de noviembre de 2013.

“Año 55 de la Revolución”

Dirigida a: Responsable de Extensión Universitaria.

Por medio de la presente se le hace saber a la dirección de la Filial Universitaria Municipal en Cabaiguán, que la estudiante Anaisy Torres Álvarez, realizará una investigación sobre el comportamiento de la comunicación interpersonal, en opción al título Licenciado en Comunicación Social, en la Cátedra del de la Filial Universitaria de Cabaiguán, contando con la autorización del director.

Sin otro asunto que tratar se despide de usted:

---

MSc. Idania Quintanilla Pérez

Directora de la FUM

Anexo 4. Guía de revisión de documentos:

Objetivo: caracterizar la Cátedra del Adulto Mayor de la FUM de Cabaiguán.

Aspectos a revisar:

Matrícula

Sexo

Edad

Programas de superación

Actividades realizadas

Estrategia de Extensión Universitaria

Reconocimientos recibidos

Metas

## Anexo 5. Guía de observación participante

Objetivo: Observar si se ponen de manifiesto las habilidades para la comunicación y la disposición para la comunicación en los integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor en la FUM de Cabaiguán.

### 1. Habilidades para la comunicación

- Habilidad para la expresión.
- Habilidad para la observación durante la comunicación.
- Habilidad para la relación empática.
- Habilidad para la persuasión
- Habilidad para la comunicación asertiva.

### 2. Disposición para la comunicación



Anexo 6. Cuestionario a integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor. ¿Soy un buen emisor?

Objetivo: Evaluar el comportamiento en la situación de emisión

Recomendaciones para su empleo: Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena emisión.

Frecuentemente    A veces    Casi nunca

1. Permito que me interrumpen cuando estoy hablando.
2. Cuido la pronunciación de las palabras para que se entienda bien lo que digo.
3. Utilizo un vocabulario que se corresponda con el nivel de mi interlocutor.
4. Evito las ironías, burlas al dirigirme a otros
5. Miro al rostro de la persona a quien me dirijo
6. Observo al otro para apreciar si comprende lo que digo
7. Hablo en un tono de voz adecuado: ni muy alto, ni muy bajo
8. Reflexiono acerca de lo que voy a decir, para organizar mis ideas
9. Señalo los aciertos y logros de las personas que me rodean en el momento preciso
10. Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado
11. Me agrada expresar mis criterios ante los demás.
12. Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta
13. Pido opiniones y criterios de los demás acerca de lo que planteo
14. Cuido la entonación de mis palabras, así como los gestos y la mímica facial.
15. Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para hacerme entender mejor.
16. Soy preciso y directo sin dar rodeos innecesarios.

Otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que

señaló a veces y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida:

Bien (38-48) Regular (37-31) Mal (0-30)

Tenga en cuenta los ítems que marcó a veces o casi nunca y haga una valoración al respecto.

Anexo 7. Cuestionario a integrantes de la Cátedra del Adulto Mayor. ¿Soy un buen receptor?

Objetivo: Evaluar el comportamiento en la situación de escucha.

Antecedentes: Se toma como referente el estudio de las normas o reglas para una buena escucha, estudiadas fundamentalmente en las funciones de dirección, pero transferibles a otras situaciones.

Recomendaciones para su empleo: Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena escucha.

Frecuentemente    A veces    Casi nunca

1. Espero que el otro haya terminado para responder
2. Miro el rostro del otro mientras habla
3. Dedico todo el tiempo necesario para escuchar
4. Animo al que habla con una sonrisa o gesto de apoyo
5. Hago preguntas para asegurar que he comprendido bien
6. Dejo hablar sin interrumpir
7. Trato de comprender el sentido de las palabras atendiendo al contexto de lo que se habla
8. Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado
9. Observo los gestos, movimientos y tono de la voz
10. Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para entenderlo mejor
11. Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparto
12. Me dedico a escuchar en vez de ocuparme en ir elaborando mi respuesta
13. Soy paciente durante la conversación

14. Trato de percibir los sentimientos del otro aunque no los exprese abiertamente

15. Me agrada escuchar a otros

Otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida:

Bien (35-45) Regular (34-28) Mal (0-27)

Tenga en cuenta los ítems que marcó a veces o casi nunca y haga una valoración al respecto.

## Anexo 8. Entrevista "Disposición para la comunicación"

Objetivo: Evaluar la disposición para la comunicación interpersonal.

Después de leer las situaciones, encierra en un círculo la elección que correspondería con tu manera de actuar. Reflexiona y responde qué harías realmente y no lo que te gustaría hacer

1. Si en una reunión te presentan a alguien y no oyes bien su nombre.
  - a- ¿No dices ni haces nada. Te conformas a que alguien lo mencione después?
  - b- ¿Le pides a la persona, que por favor, te repita su nombre?
  - c- ¿Le pides a alguien, más tarde que te diga su nombre?
2. Si estás con tu pareja quien establece un diálogo con alguien a quien no te presenta:
  - a- Continúas esperando callado hasta que te lo presente
  - b- Intervienes naturalmente sin tomar en cuenta la omisión
  - c- Te presentas tú mismo y dices algo de ti
3. Si un profesor te califica de 4 cuando crees merecer 5 en esa materia
  - a- Te quejas a otros estudiantes sobre lo injusto de su calificación.
  - b- Le pides al profesor una explicación, para analizar los errores e intentas convencerlo si mantienes tu criterio
  - c- Te desalienta el resultado pero lo aceptas con resignación sin comentarios
4. Cuando integras una comisión de evaluación que está reunida para analizar a los integrantes de tu grupo de trabajo.
5. Tomas iniciativas para complementar el criterio de otros añadiendo elementos sin que comprometan la evaluación final
6. Prefieres pronunciarte después que otros hablan, aceptando el criterio de la mayoría
7. Planteas tus criterios aunque no coincidan con el resto de las personas

8. Cuando estás estudiando en la biblioteca. Unos estudiantes conversan y te resulta molesto
- a- Los miras de forma “matadora”, pero no le dices nada
  - b- Te levantas y vas a otro lugar
  - c- Les pides, por favor, que hablen más bajo o callen
9. Si estás en una clase de la CUAM, donde se alienta la participación, el profesor presenta un criterio que no compartes:
- a- Permaneces callado en la clase y planteas tu opinión a otro compañero fuera de la clase
  - b- Levantas la mano, presentando tu opinión, comparándola con la de él
  - c- Hablas con el profesor, después de la clase y le dices tu opinión
10. Si por varios días seguidos ves a una persona atractiva del sexo opuesto sentada sola en un banco Te gustaría conocerla.
- a- Te sientas en el banco sin decirle nada, esperando su reacción
  - b- Esperas que se produzca una oportunidad más propicia.
  - c- Te sientas en el banco y buscas un pretexto para iniciar una conversación
11. Si te enteras que un amigo está diciendo cosas falsas de ti.
- a- Le dices lo que sabes y que te ha molestado. Solicitas que te explique la situación
  - b- Lo comentas con un amigo común, criticándolo y le pides su consejo
  - c- Lo tratas normal, no le dices nada acerca de los rumores, aunque te sientes resentido
12. Si después de hacer una compra y dejar la tienda atrás, te das cuenta que te han dado un peso de menos en el vuelto.
- a- Comentas en tu casa lo sucedido para que tengan cuidado en ese lugar
  - b- Sigues tu camino sin darle importancia al asunto

c- Regresas, explicas lo sucedido y pides el cambio.

13. Cuando permaneces durante dos horas haciendo una larga cola en un lugar público.

a- Te retiras un tanto al margen del bullicio pues no te interesa dialogar con desconocidos

b- Te resulta agradable iniciar un diálogo y conversar oportunamente con las personas más cercanas

c- Respondes o participas en un diálogo ante la iniciativa de otro.

14. Si necesitas recuperar algo que prestaste a un amigo; ha pasado algún tiempo y no te lo devuelve a pesar que se lo has pedido.

a- Le preguntas abiertamente si ha perdido lo prestado y precisas su devolución

b- Aceptas la pérdida y te planteas no prestarle nada más a esa persona

c- Con cierta vergüenza prefieres insistir una vez más

15. Cuando te diriges por primera vez a un lugar desconocido.

a- Revisas con cuidado la dirección que tienes, evitando preguntar a desconocidos.

b- Preguntas por el camino cada vez que te sientes inseguro para evitar errores

c- Preguntas a desconocidos cuando no logras encontrar el lugar que buscas

16- ¿Te consideras una persona con una disposición favorable a la comunicación?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO SÉ \_\_\_\_\_

Señala dos argumentos que fundamenten tu respuesta.

1 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Calificación

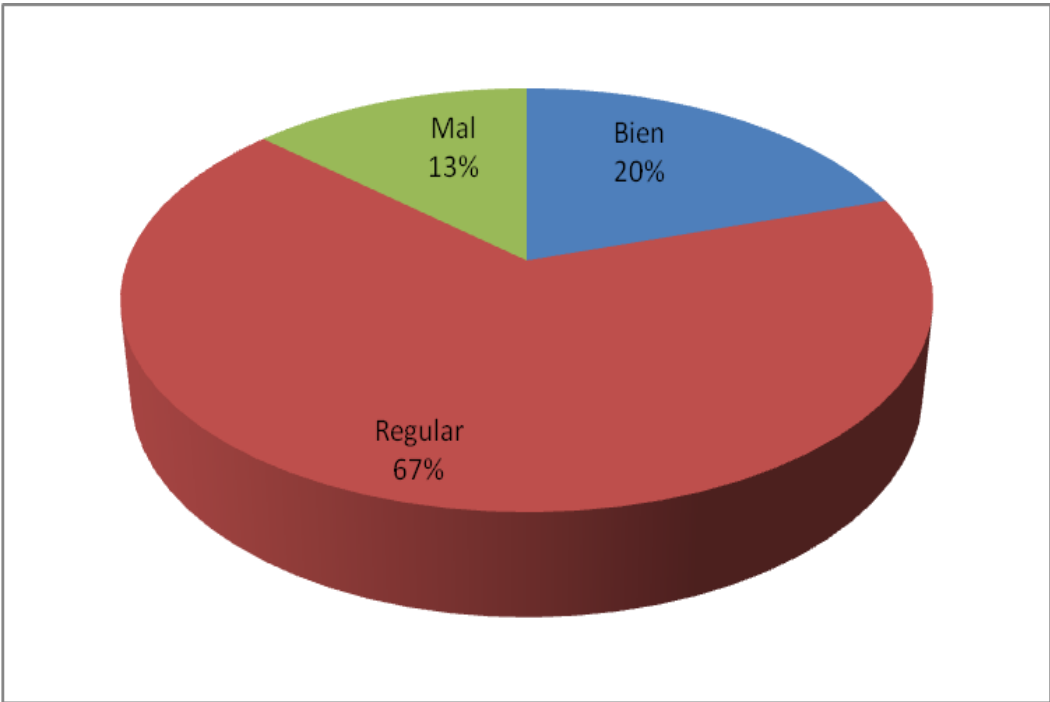
### Clave de respuesta.

La siguiente tabla refiere la correspondencia de las alternativas propuestas en cada pregunta con la disposición alta, media o baja hacia la comunicación

#	alta	media	baja	
1	b	c	a	<p>Para estimar en sentido general la disposición hacia la comunicación y determinar a partir de las respuestas del sujeto si se manifiesta <b>alta, media o baja</b> se propone para una valoración cuantitativa:</p> <p>otorgar <b>5 puntos</b> a las respuestas que se corresponden con la disposición <b>alta</b></p> <p>otorgar <b>3 puntos</b> a las respuestas que se corresponden con la disposición <b>media</b></p> <p>Otorgar <b>1 punto</b> a las respuestas que se corresponden con la disposición <b>baja</b>.</p> <p>La máxima calificación es 60 y la mínima es 12</p> <p>Se evalúan con <b>alta</b> disposición a los que obtengan de <b>48 a 60</b></p> <p>Se evalúan con <b>media</b> disposición a los que obtengan de <b>36 a 47</b></p> <p>Se evalúan con baja disposición a los que obtengan <b>por debajo de 36</b></p> <p>Para una valoración cualitativa se puede partir de la utilización de la tabla que se presenta con la clave de respuestas y dibujar el perfil resultante de las respuestas ofrecidas por el sujeto y a partir de ahí valorar las fluctuaciones considerando las situaciones específicas que presenta cada pregunta, lo que puede ser interesante para un intercambio entre aplicador y sujeto a modo de devolución mutua.</p>
2	c	b	a	
3	b	a	c	
4	c	a	b	
5	c	a	b	
6	b	c	a	
7	c	a	b	
8	a	b	c	
9	c	a	b	
10	b	c	a	
11	a	c	b	
12	b	c	a	

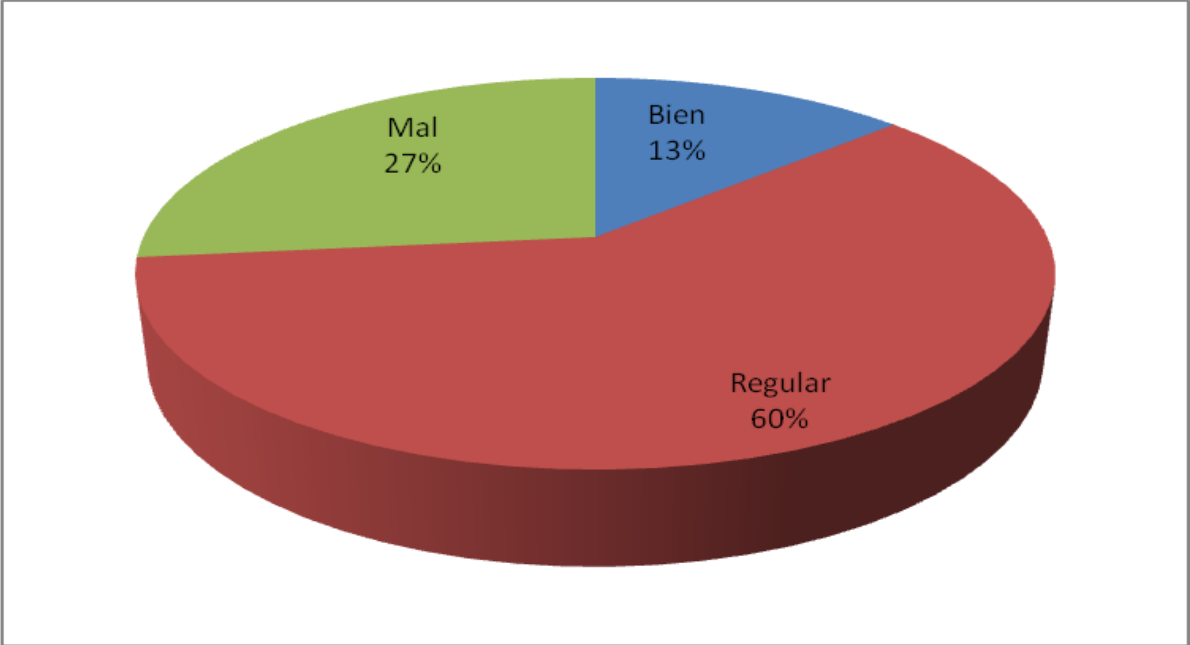


Anexo 9. Gráfico "Buen emisor"



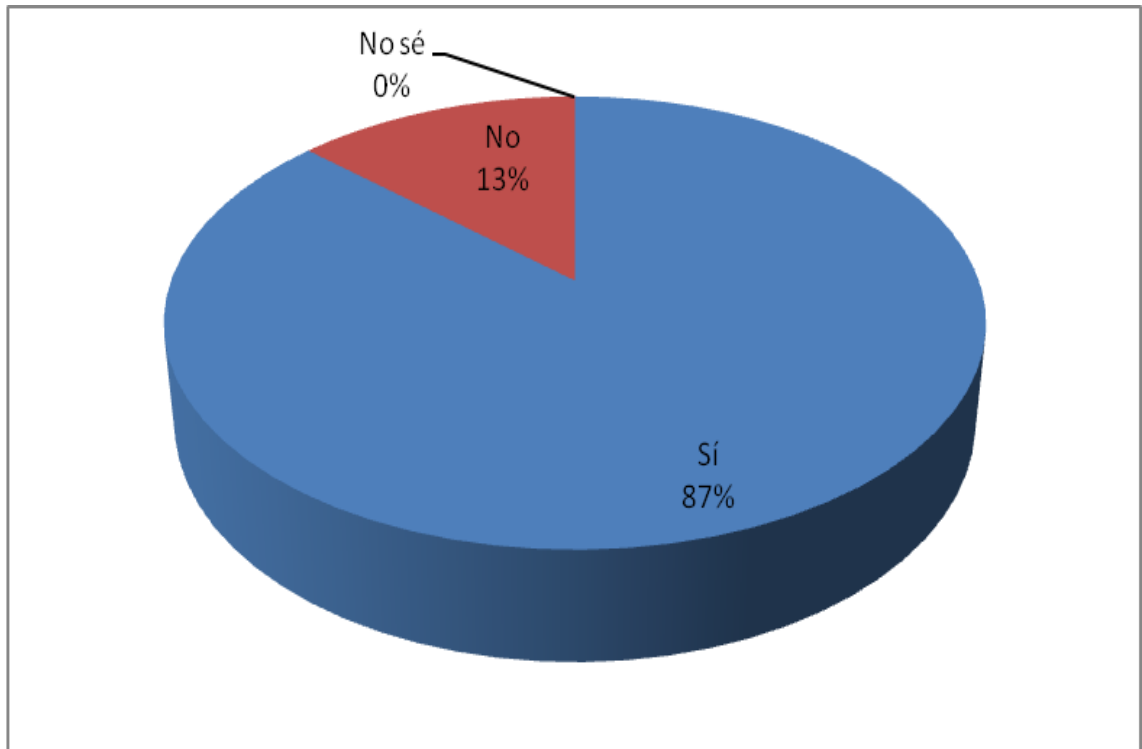
Fuente: Elaboración propia

Anexo 10. Gráfico "Buen receptor"

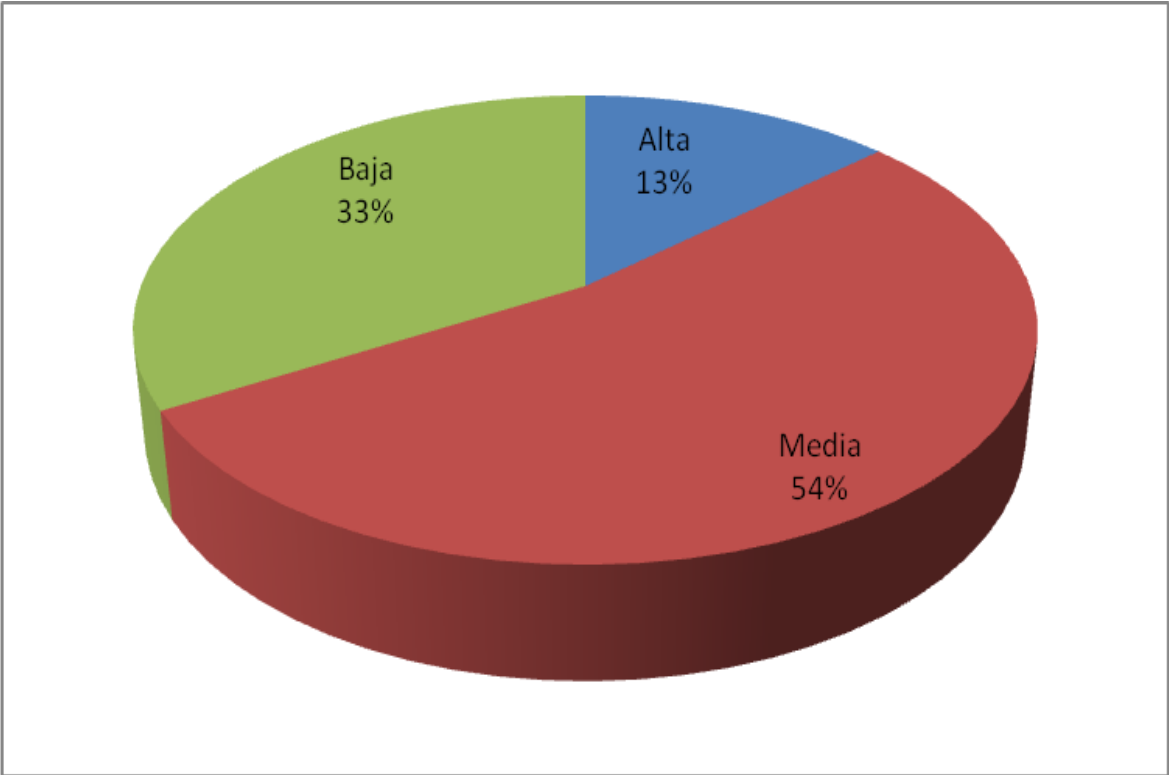


Fuente: Elaboración propia

Anexo 11. Gráfico autoevaluación "Disposición para la comunicación"



Anexo 12. Gráfico "Resultados de la calificación de la entrevista"



Fuente: Elaboración propia