

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL POR UNA LONGEVIDAD SATISFACTORIA DESDE UNA LOCALIDAD CUBANA

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL POR UNA LONGEVIDAD SATISFACTORIA

AUTORAS: María del Carmen Morejón Hernández¹Raquel de la Cruz Soriano²Beatriz del Carmen Presilla Andreu³DIRECCIÓN PARA CORESPONDENCIA: mariam@uniss.edu.cu

Fecha de recepción: 20 - 05 - 2017

Fecha de aceptación: 28 - 06 - 2017

RESUMEN

La Educación Superior Cubana se ha insertado en localidades y municipios, con ello se fundó la Cátedra Universitaria del Adulto Mayor en estos contextos. La presente investigación se realizó en el Centro Universitario Municipal de Cabaiguán, provincia de Sancti Spíritus, por la necesidad de contribuir a la educación de los adultos mayores de la comunidad, quienes necesitan ser efectivos durante la comunicación para la divulgación cultural en los entornos en que se desenvuelve, objetivo esencial de la misma. Uno de los aspectos que limita la efectividad de los procesos educativos es la comunicación interpersonal. Este aspecto muestra características específicas en las personas mayores, en una época donde el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son esenciales. Para el estudio se utilizó la metodología cualitativa con el soporte de técnicas cualitativas y cuantitativas recomendadas por la academia de comunicadores. Entre estos se refiere el análisis de documentos, la observación participante, la entrevista, la encuesta, y el método Delphi. Las autoras proponen una metodología que integra estos elementos. Se obtuvo un diagnóstico detallado sobre el estado de la comunicación interpersonal en los integrantes de dicha cátedra, la evaluación de la calidad de la comunicación fue regular. Para el desarrollo de habilidades comunicativas de personas mayores se conformaron acciones con un enfoque sistémico, con la participación del colectivo de profesores, especialistas en comunicación, literatura y lengua hispana e instituciones locales.

PALABRAS CLAVE: Personas mayores; comunicación; comunicación interpersonal; acciones comunicativas; competencias comunicativas.

THE INTERPERSONAL COMMUNICATION FOR A SATISFACTORY LONGEVITY FROM A CUBAN LOCALITY

¹ Graduado en Educación. Especialidad Educación Primaria. Graduado. Máster en Educación Superior. Mención Comunicación Social. Profesor Asistente del Centro Universitario Municipal de Cabaiguán. Universidad de Sancti Spíritus. Cuba.

² Graduada de Ingeniería Química. Master en Ciencias. Doctorado en Ciencias Técnicas. Profesora en el Departamento de Ciencias Básicas en el Centro Universitario Municipal de Cabaiguán. Universidad de Sancti Spíritus. Cuba. E-mail: raquel@uniss.edu.cu

³ Graduada en Economía. Master en Ciencias de la Educación. Profesora Auxiliar del Centro Universitario Municipal de Cabaiguán. Universidad de Sancti Spíritus. Cuba. E-mail: beatriz@uniss.edu.cu

ABSTRACT

The Cuban High Education had been inserted in the locality and municipality, so that the Elderly Population Cathedra in the University was founded in this context. The present research was done in the Municipal University Center of Cabaiguán, Sancti Spiritus province, due to the need to contribute to the education in the elderly population at the community, who needs to be effective during communication in the cultural divulgation in different sceneries, essential goal of this research. The interpersonal communication is an aspect that limits the effectiveness educational process. This aspect has specifically characteristics in elderly population in this epoch in which the Information and Communications Technologies (ICT) are essential. For the research the qualitative methodology was used with the support of qualitative and quantitative techniques recommended by the academy of communicators. The document analysis, the participate observation; interview, the questioner and Delphi method were used. The authors proposed a methodology which integrates those elements. The detailed diagnosis about the state of interpersonal communication of the integrant of this cathedra was obtained. The quality of communication was regular. The development of communicative skillful of elderly population actions were conformed to systemic focus, that involucrate the professors, communication and language and literature specialists and local institutions.

KEYWORDS: Elderly Population; communication; interpersonal communication; communicative actions, communicative competencies.

INTRODUCCIÓN

En Cuba la universalización de la Educación Superior caracteriza el sistemático proceso de transformaciones de la educación superior, dirigido a la ampliación de posibilidades y oportunidades de acceso a la universidad y a la multiplicación de los conocimientos, con lo cual se contribuye a la formación de una cultura general integral de la población y a un incremento paulatino de los niveles de equidad y de justicia social. El proceso de universalización se inició en 2002 y se concibió conceptualmente el proceso de concretar la universidad en los municipios, mediante una institución que la represente, donde se desarrollan todos los procesos formación, investigación científica y extensión universitaria (Horruitiner, 2006). Este proceso propició la fundación de las Cátedra Universitarias del Adulto Mayor (CUAM) en estos entornos a disposición de las personas mayores y como parte del Programa Nacional de Educación. Referenciar el programa.

No cabe duda de que la implicación de los organismos internacionales es una de las principales claves para el desarrollo de políticas globales, la concienciación de los gobiernos y la sensibilización ciudadana de que cada vez es más necesario educar a las personas independientemente de su edad, raza, sexo, religión o lugar de procedencia para una educación crítica, activa y plural ante los medios de comunicación, Aguaded (2012).

En Cuba la comunicación se ha tratado por diversos autores Ramos (1998), Ojalvo (2001) y Calviño (2004). “La comunicación también constituye el factor principal, básico y necesario para la integración, sirve para la unidad continua del vehículo cultural”. Las relaciones de los seres humanos 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 ser humano, tanto en lo psíquico como en lo sociológico”. (González, 1998) señala plantea que 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) y (Calviño, 2004) se refieren 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”.

Se ha reflexionado sobre la comunicación como disciplina e identificado aspectos de la comunicación científica, la propia investigación o la evaluación que aún están por desarrollarse o por mejorar Giménez y Jiménez (2013) . Las autoras asumen lo tratado por Fernández y col. (2002), Colectivo de autores (2007) con relación al desarrollo de competencias comunicativas y según González (2006) referido a la evaluación de la calidad de la comunicación dado su aporte en una serie de elementos funcionales en cuanto a su utilidad en la valoración de la acción comunicativa, así como una serie de técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, apropiadas para el logro de los objetivos de excelencia deseados en la comunicación.

De Andrés & de Lima (2014) resumen los referido por diferentes autores como uno de los cambios sociales que más describe nuestro contexto es el progresivo envejecimiento universal de la población. La esperanza de vida mundial ha aumentado a 69,8 años, a la par que la fertilidad se ha reducido a 2,6 hijos por mujer. Se estima que la población mayor de 60 años se triplique, y que la población mayor de 80 años se haya cuadruplicado en 2050. Se habla de una transición demográfica a nivel planetario. Estas autoras afirman “ la edad de inicio de la vejez es arbitraria; otros criterios la sitúan a partir de los 50 o los 55 años, si se toman en cuenta cambios biológicos, de salud, comerciales y sociales. Este solo aspecto ya da cuenta de que la vejez se define con convenciones sociales: «Sabemos que el problema de la vejez no es estrictamente un problema biológico, médico, psicológico o físico, sino que es, principalmente, un problema social y cultural; es decir, la vejez, su significado, es una construcción social».

Frávega Adriana y Carnino Mariela (2006) a) y b) a partir de 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 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.

Estas autoras realzan el valor de la comunicación en cualquier persona (independiente de la edad), es uno de los pilares fundamentales de la vida humana, en el actual siglo no puede estar desvinculado del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La preferencia por cursos presenciales con metodologías adecuadas y formadores sensibles a sus necesidades son los preferidos por los usuarios mayores de las TIC, sean hombres o mujeres. Los espacios abiertos a la alfabetización digital de las personas mayores se encuentran presentes en nuestra sociedad y los mayores pocos aún se acercan a las TIC con la principal intención de aprender sobre ellas alfabetización digital y adquirir las competencias básicas necesarias para su manejo y posterior uso relacionado con sus necesidades particulares, que les llevará a aprender y disfrutar con ellas.

Martínez, Cabecinhas, & Loscertales (2011) resumen la importancia de las tecnologías de la información y de la comunicación, la cual es cada vez mayor a nivel mundial y tiene repercusiones en todos los aspectos de la vida, desde la comunicación interpersonal, a la educación, entre otras dimensiones de la sociedad. En cierta medida los aspectos negativos tienden a surgir con mayor facilidad si consideramos al mayor desde la perspectiva de la discapacidad, la inactividad o del deterioro cognitivo. Sin embargo, no todas las personas mayores son personas ni discapacitadas ni inactivas. Una problemática actual es el incremento de las personas mayores a escala global, regional, por países, fenómeno que se pone de manifiesto en Cuba. El municipio donde se realizó este estudio cuenta con una población de aproximadamente 65 927 habitantes, con un estimado de un 23% de personas mayores.

En el ámbito internacional, se suele encontrar hoy oferta formal y no formal de posgrado, e incluso programas cortos, en las modalidades de “educación continuada” y de “reciclaje” (Cruz Córdona, 2006: 2). Estos aspectos son considerados por De la Cruz, Boullosa & Guevara (2014), quienes afirman que la vida universitaria comienza con el ingreso al primer año de la carrera y termina con la vida misma, ya que los profesionales graduados de manera continua reclaman la adquisición de nuevos conocimientos o la actualización de los adquiridos durante la carrera, para actuar de forma más eficaz en su entorno.

Para dar respuesta a diversas necesidades, entre ellas las de formación al grupo etario de las personas mayores sin vínculo laboral o contratados temporalmente se fundan las Cátedras Universitarias de Adulto Mayor (CUAM). En el caso objeto de estudio tiene una misión sociocultural donde se estimula el rol comunicativo intergeneracional de estas personas a partir de la autosuperación y cursos de posgrado que les permita aportar a la sociedad desde sus profesiones, al igual que en la promoción de nuevos conocimientos a la familia y la comunidad, con ello se logra la longevidad satisfactoria y de esta forma el Centro Universitario Municipal (CUM) cumple la misión instituida por el Estado cubano de educación continuada, como estudiosos de la academia han definido acertadamente, (Núñez, 2006), Castro (2008) .

El incremento tanto en la esperanza como en la calidad de vida, favorece que cada vez haya más personas mayores que permanecen activas con mucho que seguir aportando a la sociedad y continuar recibiendo de ella. No obstante, como señalábamos anteriormente, si bien los más jóvenes han recibido gran atención por parte de la investigación científica, el interés en las personas mayores ha sido más escaso y

frecuentemente ha tendido a centrarse en personas inactivas. Es un reto que asume la institución en la que realizamos la investigación con recursos (TIC) que no están masificadas al acceso de las personas mayores en localidades pequeñas; sin embargo el CUM de Cabaiguán a través de la CUAM y los Joven Club de Computación ha puesto alternativas innovadoras al servicio de las personas mayores para motivar, capacitar a los adultos mayores que han matriculado las actividades de capacitación y posgrado que les permitan acercarse y usen las TIC, como resultado de la comprensión de esta necesidad en la vida del siglo XXI y la concreción práctica de vencer las barreras identificadas por Martínez, Cabecinhas, & Loscertales (2011) .

No menos importante es la comunicación interpersonal en el logro de la eficiencia y eficacia en el proceso de transmisión y recepción de mensajes. Esta problemática orienta la investigación realizada cuyo propósito es aportar a la formación educativa de los adultos mayores de la comunidad, quienes necesitan ser efectivos durante la comunicación interpersonal en la trasmisión cultural en diferentes entornos con el uso de las TIC como complemento en las situaciones que lo posibiliten; la misma se enmarcó en la CUAM del Centro Universitario Municipal de Cabaiguán

DESARROLLO

Se utilizó la metodología cualitativa con el soporte de técnicas cualitativas y cuantitativas (Hernández Sampier 2004), (Rodríguez 2008) y las recomendadas por la academia de comunicadores, consideramos a (Fernández, 2002) y González (2006), quienes precisan el proceder para evaluar la calidad de la comunicación. El estudio se centró en el diagnóstico de la comunicación interpersonal entre los adultos mayores miembros de la CUAM, y se especificaron las dimensiones que la caracterizan.

En la figura 1 se resumen las fases aplicadas en la investigación.

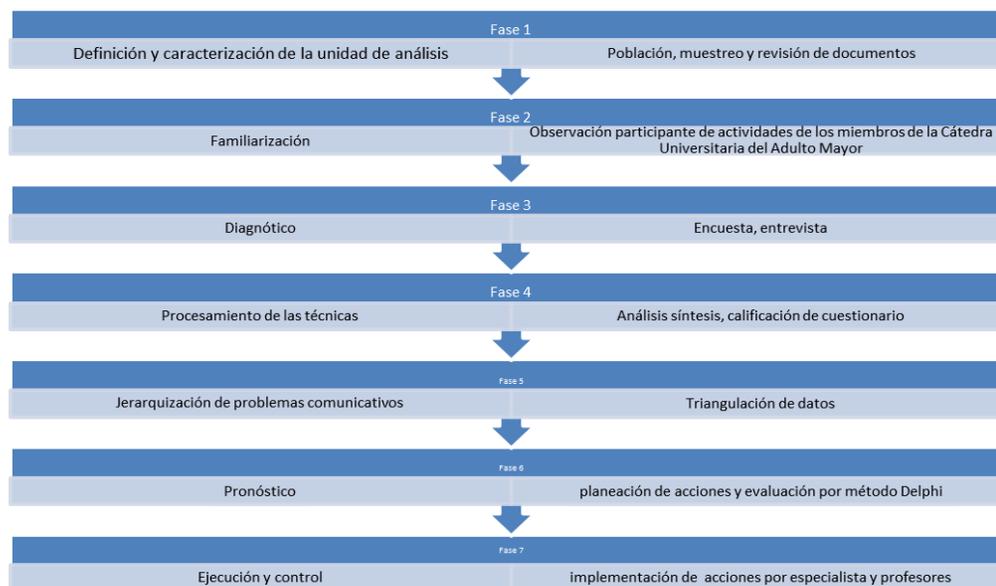


Figura 1. Metodología aplicada en la investigación con los adultos mayores. Elaborado a partir de Fernández y col. (2002) y González (2006).

En el caso del adulto mayor según la OPS (2014) es necesario tener en cuenta la autopercepción de la persona mayor, mantener una actitud calmada, suave y práctica,

desarrollar la empatía, desarrollar la flexibilidad, ser cálido y sociable. Una manera de ser abierta, amigable y respetuosa contribuye mucho a engendrar altos niveles de bienestar, mire a los ojos del interlocutor al comunicarse, esto crea un equilibrio de poder, aprender acerca del lenguaje y las costumbres de la persona mayor, pues cuanto más sabemos los unos de los otros, mejores oportunidades tenemos de encontrar una base en común y desglosar los conceptos por partes. Estos elementos son necesarios para proyectar acciones que mejoren las dificultades en la comunicación interpersonal entre los miembros de la CUAM.

Dada la naturaleza de la investigación se realiza una investigación cualitativa mediante un diseño no experimental de corte transversal, a través del cual se le da respuesta a los objetivos de la investigación, mediante un estudio descriptivo. El elemento holístico que está implícito en esta metodología, permite tener una visión amplia que conduce a la comprensión de lo complejo. Esta se interesa por un escenario social concreto y por la exigencia de permanencia en el lugar de estudio durante un periodo de tiempo.

Con el diagnóstico se reflexiona en torno a los problemas comunicativos que tienen los integrantes de la CUAM, para identificar las dificultades en la comunicación interpersonal en cada habilidad e incluso en cada indicador por habilidad según clasificación, Fernández y col.(2002) y Colectivo de autores (2007) . En este caso se utilizó la técnica Delphi o también nombrado criterios de expertos, (autor año) como método para determinar la factibilidad de las acciones.

3. Análisis y resultados

La aplicación de los métodos y técnicas de recogida de información arrojó resultados valiosos para dar respuesta a los objetivos de la investigación. A continuación se presentan los resultados en correspondencia con la metodología descrita en el acápite anterior.

3.1 Fase 1: definición y caracterización de la unidad de análisis.

3.1.1 Breve panorámica sobre la CUAM.

La familiarización mediante el procedimiento de la figura 1 se inició con la revisión de documentos, con ello se determinó que las universidades para las personas mayores 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. Se desarrollan múltiples programas que garantizan la actividad de estudio y la superación cultural integral de sus integrantes. La primera de ellas se creó en la facultad de la Universidad de La Habana el 14 de febrero de 2000. En ese mismo sentido se fundaron las cátedras en todas las provincias del país que en ese momento eran 14. La universalización de la Educación Superior Cubana como referimos en la introducción potenció la fundación de la CUAM en las localidades, es decir en cada municipio.

En el curso 2001-2002 inicia en Cabaiguán la CUAM, el día 24 de febrero con un pequeño grupo de experimento con el objetivo de promover la adquisición de conocimientos para su difusión efectiva en la familia y en la comunidad, de modo que las personas mayores ocupen un lugar en la transformación de la sociedad cubana, que su experiencia, conocimientos y vivencias se trasmitan a las nuevas generaciones

y de esta forma lograr una longevidad satisfactoria. En este sentido la cátedra hace su aporte a los integrantes, a quienes se le imparten cursos sobre informática básica, ejercicios de rejuvenecimiento y prevención del estrés en los adultos, con una frecuencia semanal de una hora y media. Como parte de las actividades se han realizado intercambio con otras CUAM de la provincia, intercambio con estudiantes del centro, y de otros centros universitarios de la localidad, conferencias sobre temas de la actualidad, como parte de la estrategia de extensión universitaria.

La matrícula desde sus inicios hasta la actualidad se comporta según la figura 2, de 319 alumnos con un 60% de graduados universitarios. El programa actual dispone de 2 tipos de cursos fundamentales: curso básico de un año escolar y de numerosos cursos de continuidad para sus egresados.

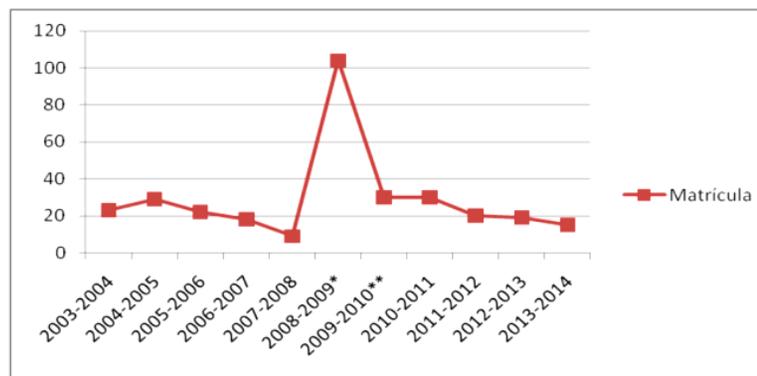


Figura 2. Comportamiento de la matrícula de la CUAM. Fuente: elaboración propia.

3.1.2 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. El comportamiento de edades y el por ciento por sexos, están representados en las figuras 3 y 4.

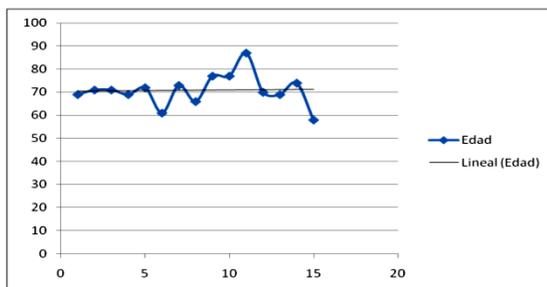


Figura 3. Promedio de edades de la muestra.

Fuente: elaboración propia.

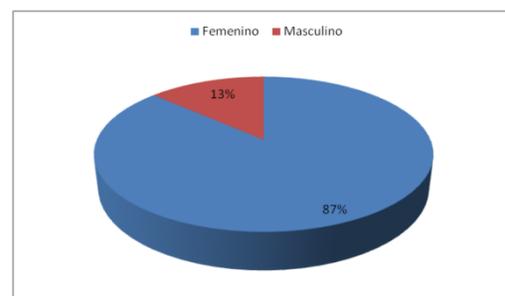


Figura 4. Composición de género de la muestra.

Fuente: elaboración propia.

El promedio de edad de los miembros de la cátedra es de 71 años y que predomina el sexo femenino con el 87%, en correspondencia con el rol que tiene la mujer en nuestra sociedad al asumirse por las investigadoras el empoderamiento «la plena participación

de las mujeres en condiciones de igualdad en todas las esferas de la sociedad, incluyendo la participación en los procesos de toma de decisiones y el acceso al poder» en la Conferencia de Beijing (ONU, 1995).

3.2 Fase 2: Observación participante.

Mediante la observación participante, se pudo constatar que los integrantes de la Cátedra presentan dificultades para la observación, en los indicadores que se relacionan con su percepción de la escucha atenta del receptor, la presencia de índice de cansancio, aburrimiento del receptor del mensaje. En la habilidad 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. En la habilidad para la relación empática 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 efectividad de la comunicación interpersonal en este grupo.

3.3 Fases 3 y 4: diagnóstico y procesamiento de técnicas.

3.3.1 Cuestionario: Soy buen emisor.

Mediante el cuestionario se evaluó el comportamiento de la emisión y la recepción durante la comunicación interpersonal. En relación con la emisión el análisis porcentual se representa mediante gráfica, donde el 80% califica como regular y mal, según los criterios de calificación de (colectivo de autores, 2007) . Ver figura 5.

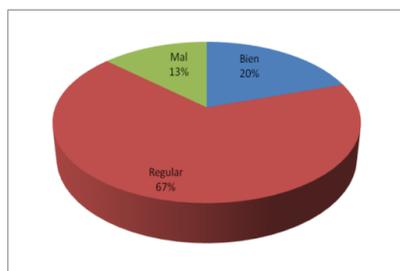


Figura 5. Representación de la calificación del cuestionario Soy buen emisor.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2 Cuestionario: Buen receptor.

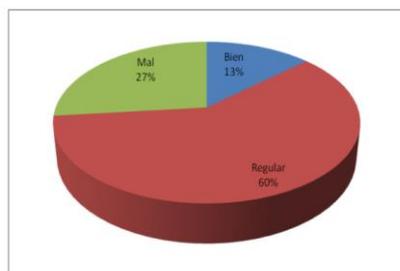


Figura 6. Representación de la calificación del cuestionario buen receptor.

Fuente: Elaboración propia.

El análisis porcentual se representa en la figura 6 donde se precisa que el 60% califica como regular y el 27% como mal, es decir el 87% de la muestra estudiada según los criterios de calificación de (colectivo de autores, 2007).

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

3.3.3 Resultados de la entrevista semiestructurada.

La entrevista semiestructurada según Fernández (2002) y (Colectivo de autores, 2007), permite evaluar la disposición para la comunicación. El análisis de las dimensiones e indicadores con problemas analizados en la entrevista se hizo a partir de preguntas que calificaron con un valor medio y bajo.

Un análisis de los resultados de la aplicación de esta técnica permitió constatar 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. Los entrevistados se auto valoran con disposición favorable para la comunicación, (figura 7), sin embargo la calificación de la entrevista tuvo una correspondencia del 54% a una disposición media y un 33% a una baja disposición para la comunicación, figura 8.

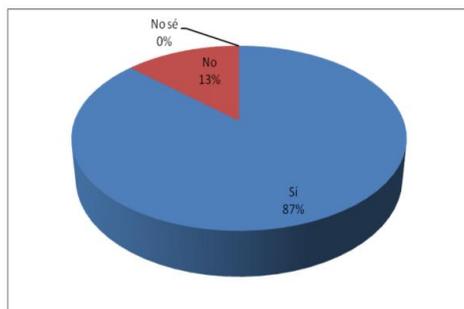


Figura 7. Representación de la autovaloración para la comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

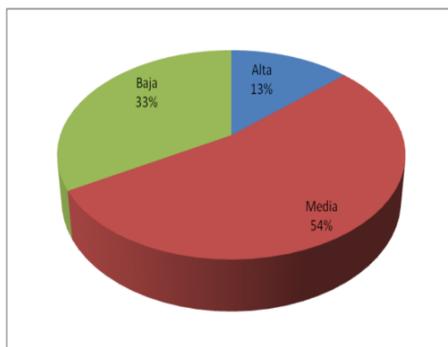


Figura 8. Calificación de la entrevista semiestructurada.

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Fase 5: Jerarquización de los problemas comunicativos.

Al triangular los datos obtenidos con la aplicación de las técnicas utilizadas en la presente investigación se determinaron las regularidades en cuanto a los resultados, estableciéndose las siguientes:

Existe dificultad en la expresión, falta de fluidez en los mensajes, no se expresan con claridad, realizan repeticiones innecesarias con 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 al no observarse un esfuerzo por ponerse en el lugar del otro. En diferentes ocasiones mantienen un comportamiento impositivo, durante las intervenciones no permiten que los interrumpen.

En la persuasión no realizan preguntas para ver si entendieron bien y 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 durante las relaciones en el marco del grupo.

3.6 Fase 6: Pronóstico.

Esta fase se definió en correspondencia con Fernández (2002) quien plantea que se pueden asumir en la etapa de pronóstico o alternativas de soluciones, como el nivel reproductivo, donde los gestores o especialistas en comunicación, dan soluciones a los problemas antes diagnosticados y los sujetos aplican reproductivamente las mismas.

Al conformar las acciones se tuvo en cuenta lo recomendado por CECIP (2003), al respecto se consideró: enfoque sistémico en el que predominan las relaciones de coordinación, estructuradas por etapas, con la búsqueda del cambio cualitativo que se producirá en el objeto, carácter contextual, personalizado, dinámico, objetivo, operativo, formativo y sistemático.

Las acciones propuestas se orientaron a la solución de las dificultades en la comunicación interpersonal determinadas en las fases previas. Al respecto se precisó: nombre de la técnica, objetivo, participantes, recursos, forma de control, desarrollo y ejemplos de los contenidos a utilizar. En correspondencia con el nivel de informatización de la localidad y uso de las TIC en los diferentes escenarios, se elaboraron técnicas convencionales con tarjetas y otras técnicas con el uso de las TIC, que se apliquen en el grupo o que cada uno individualmente seleccione e igualmente utilice en sus lugares de residencia según dispongan de los medios técnicos.

3.6.1 Planeación de acciones.

Acción 1: Aplicar técnica de grupo que favorezca la interrelación entre los miembros de la CUAM.

- Nombre de la técnica: Cambiar de punto de vista.
- Objetivo: lograr la interrelación entre un grupo de la cátedra con otros miembros del grupo.
- Participantes: integrantes de la CUAM.
- Recursos: fichas con tres preguntas.
- Forma de control: observación, registro de la participación y seguimiento del comportamiento del grupo.
- Desarrollo: el profesor divide el grupo en equipos, a cada equipo se le entregan tres preguntas que deben responder como si ellos fueran los integrantes del otro grupo.

Los grupos de preguntas pudieran ser:

Sobre el grupo: ¿qué es importante para nosotros? , ¿Qué es lo que nos hace únicos?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes o débiles?, ¿quién y qué ha hecho de nosotros lo que somos? Otras preguntas que quieran formularse.

Sobre el grupo y los otros: ¿cuáles son nuestras amistades preferidas (individuos o grupos)?, ¿Qué tipo de diferencia tenemos y con quién?, ¿cómo se resuelven esas diferencias?,

Sobre el grupo y la localidad: ¿cuál es nuestro papel en la localidad?, ¿qué podemos aportar para que nuestra localidad sea más acogedora?, ¿en qué medida depende nuestra existencia de la comunidad?

Sobre el grupo y la familia: ¿cuál es nuestro rol en la familia?, ¿qué podemos aportar a la familia?, ¿en qué medida depende nuestra existencia en la familia?

Luego de que cada grupo haya respondido «en lugar del otro», responde desde sus propias opiniones, es decir, responde las preguntas respecto a si mismo.

Posteriormente, intercambian las respuestas del primer análisis, o sea, las respondidas «en lugar del otro», cada grupo las leerá y analizará las diferencias entre las opiniones prejuizadas y las reales, y cuando estas son consecuencias de prejuicios o de una inadecuada autovaloración.

Cada equipo entregará por escrito al otro equipo las reflexiones y reacciones que se generaron.

- Plenario: en plenario debe debatirse los cambios de opinión experimentados por cada grupo y la visión actual que cada uno tiene del otro y de sí mismo.

Acción 2: Desarrollar una actividad grupal de intercambio de poesías y de interpretación de su contenido.

- Objetivo: motivar la participación de todo el grupo de modo que se solucionen los problemas de imposición de criterios, la interrupción al interlocutor en la emisión y la recepción del mensaje.
- Participantes: integrantes de la CUAM.
- Recursos: aula estructurada en forma de herradura, medios para la motivación.

- Forma de control: observación, registro de la participación y seguimiento del comportamiento de cada uno de los miembros.
- Facilitador: profesor de Español y Literatura hispana.

Acción 3: Realizar intercambio de refranes orientado a estimular la relación empática.

- Objetivo: motivar la participación de todo el grupo de modo que se solucionen los problemas de imposición de criterios, la interrupción al interlocutor en la emisión y la recepción del mensaje.
- Participantes: integrantes de la CUAM.
- Recursos: Casa Museo de Refranes Tomás Álvarez de los Ríos, Sancti Spíritus/ Patio de Tila.
- Forma de control: observación, registro de la participación y seguimiento del comportamiento de cada uno de los miembros.
- Facilitador: profesor de la carrera de Comunicación Social.

Acción 4: Aplicar diferentes técnicas de dinámica de grupo que propicien la comunicación.

- Nombre de la técnica: "Refranero"
- Objetivo: promover la reflexión, la autovaloración de las personas mayores.
- Recursos: usar un laboratorio de computación en red que visualice el proverbio.
- Forma de control: observación, registro de la participación y seguimiento del comportamiento de cada miembro.
- Desarrollo: el profesor explica que todo proverbio encierra sabiduría popular, señala que dará lectura a un proverbio y todos leen desde las computadoras y escucharán atentamente. El profesor divide el grupo en equipos y les concede unos minutos para el intercambio.
- Plenario: cada equipo deberá expresar sus criterios y experiencias a través del proverbio y el profesor estimulará las mejores intervenciones.
- Sugerencias metodológicas: esta técnica también se puede hacer de manera individual, es decir, cada uno dará su punto de vista.

Acción 5: Debate de una película cubana. Se sugiere: "Conducta".

- Objetivo: promover la reflexión, la autovaloración de las personas mayores.
- Recursos: laboratorio de computación en red que visualice el filme y una guía de observación.
- Forma de control: observación, registro de la participación y seguimiento del comportamiento de cada miembro.
- Desarrollo: el profesor motiva el auditorio, explica el objetivo de la actividad, la sinopsis de la película, entrega la guía de observación y proyecta la película.

- Plenario: cada uno deberá expresar sus criterios, reflexiones según la guía de observación y experiencias personales, el profesor estimulará las mejores intervenciones.
- Película "Conducta", director: Ernesto Daranas Serrano. La sinopsis está disponible en <http://www.cubacine.cult.cu/sitios/ficcion/index.php?Pelicula=Conducta>

3.6.2 Evaluación por el método Delphi.

Para aplicar el método se siguen cinco etapas fundamentales:

1. Elaboración del objetivo: Posibilita validar la propuesta, tanto la teoría como en la aplicación práctica. En este caso la validación de la propuesta de las acciones para mejorar la comunicación interpersonal entre los adultos mayores de la CUAM.
2. La selección de los expertos: Es una de las etapas más importantes, primeramente, se realizó una caracterización de los mismos posteriormente se utilizó el criterio de selección, en este caso se siguió la propuesta del Comité Estatal para la Ciencia y la Técnica. La selección de los expertos se realizó con los siguientes requisitos: desempeñarse en la Enseñanza Superior por más de 5 años de experiencia, ser investigador en los temas de adulto mayor y temas de comunicación, pedagogo de experiencia e impartir docencia en este grupo etario. Se consultaron máster en Comunicación Social, doctores en Ciencias de la Educación, profesores con más de 10 años de experiencia en el trabajo con los adultos mayores y temáticos de la comunicación.
3. Selección de la metodología: Fue seleccionado el método Delphi. De acuerdo con los resultados de K, a los expertos seleccionados se les organizó un diálogo anónimo y fueron consultados individualmente.
4. Ejecución de la metodología: Se elaboró un cuestionario que se respondió de forma individual. De acuerdo con las respuestas del cuestionario aplicado a los expertos se calculó el coeficiente de competencia (K), el cual se calcula de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento acerca de la temática y con las fuentes que le permiten argumentar sus criterios.

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

Donde:

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

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

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

Para ello se siguen las escalas de valores siguientes: Muy Adecuada(o) (MA); Bastante Adecuada(o) (BA); Adecuada(o) (A); Poco Adecuada (o) (PA); e Inadecuada(o) (I).

Se calculó el coeficiente de competencia K, mediante el criterio de 15 expertos que están vinculados al tema de la investigación. Se obtuvo a partir de la caracterización de los expertos, que 8 de ellos tienen una competencia alta y 7 una competencia media. Se decidió utilizar los criterios de todos los expertos, tal como se permite en la utilización de este método estadístico.

Los expertos expresaron su criterio sobre cada indicador según la escala de valores precisada en la metodología. En su consideración las acciones son generalizables, pertinentes, factibles, originales, aplicables y tienen validez, en un nivel muy adecuado. Las acciones constituyen herramientas para facilitar el desarrollo del proceso de comunicación interpersonal, ofrece alternativas a los profesores, especialistas que intervienen en el proceso docente en el grupo de la CUAM. Además valoraron en su concepción las posibilidades de desarrollar la oralidad en el adulto mayor, ayuda a animarlos fisiológica, sociológica y psicológicamente, les apoya en el momento de exponer sus argumentos en la familia, sus grupos informales y la sociedad en general. La flexibilidad de las mismas les permite implementarlas en el contexto de la familia, con ello vencer la barreras intergeneracionales en el perfeccionamiento de la comunicación interpersonal.

3.7 Fase 7: Ejecución y control.

Esta fase es parte de la continuidad de esta investigación, donde se ejecutan las acciones planificadas en la fase 6 y se controla el comportamiento del grupo, si se logra mejorar las habilidades comunicativas. Los propios alumnos en su medio pueden aplicarlas. La investigación se socializa por considerarse un resultado que combina el uso de métodos científicos de rigor con la experiencia práctica en la comunicación con personas mayores en una localidad a pequeña escala y que puede ser interés de otros investigadores en contextos similares, sobre todos en países en vías de desarrollo, donde las TIC no están insertadas en todas las áreas de la sociedad y todas las personas mayores no se motivan en su uso.

CONCLUSIONES

El análisis de los presupuestos teóricos y metodológicos que abordan la comunicación interpersonal, las posibilidades del uso de las TIC por las personas mayores, nos permitió considerar a la comunicación un pilar fundamental en la conformación del grupo, pues les permite a los miembros conocerse, identificarse y ponerse de acuerdo en cuanto a las metas y actividades comunes. Se aporta una metodología que integra lo abordado por Fernández y col. (2002) y González (2006) pues permite hacer un diagnóstico, la jerarquización de los problemas en la comunicación interpersonal (su precisión) y en consecuencia acciones según lo recomendado por CECIP (2003) contextualizadas a una localidad. Las mismas implican la participación del grupo, docentes, especialistas en comunicación de modo que logren dinamizar dicho grupo, les posibilite enfrentar las barreras propias de la edad en el cumplimiento de su rol social, los motive por el uso de las TIC y logren una longevidad satisfactoria. Dadas sus características, las acciones pueden ser aplicadas por los propios adultos mayores en el medio familiar, quienes pueden seleccionarlas según su interés, disponibilidad de las TIC y características propias de su medio.

Un ajuste de las acciones puede realizarse luego de su implementación práctica, en correspondencia con lo planteado por Fernández (2002) sobre la fase de ejecución y

control, según esta autora la ejecución se limita al nivel reproductivo del pronóstico, donde se aplican las alternativas de solución a los problemas comunicativos que otros investigadores han creado. En esta investigación se alcanzó el nivel creativo, al llegarse a un nivel de acción de alternativas de solución de los problemas comunicativos en correspondencia con el paradigma sociocrítico contextualizado a las particularidades de las personas mayores de la localidad seleccionada. La evaluación ha estado presente en todas las fases de la investigación de manera implícita en la aplicación de las diferentes herramientas. Se logró la formulación constante de interrogantes, cada una de las cuales en su etapa enriquecen y aportan teóricamente a la etapa que la precede, aspecto retroalimentador de la metodología. Se asumió una concepción humanista, y con ello se eleva la capacidad de los adultos mayores para entender, transformar y comprender el contexto socio-económico y cultural donde se desarrollan estos sujetos y con ello lograr su satisfacción como seres humanos.

Consideramos que esta investigación es una forma de hacerle frente a un mundo globalizado, darle uso a las TIC de manera creativa, de acuerdo a las posibilidades de desarrollo, de este modo ponerlas al servicio de todos para lograr la inserción de las personas mayores y apoyarlas en vencer estas barreras, en lugar de excluirlas en coincidencia con lo referido por estas autoras sobre lo tratado por Martínez, Cabecinhas, & Loscertales (2011).

BIBLIOGRAFÍA

Aguaded, J.I. (2012). Apuesta de la ONU por una educación y alfabetización mediáticas. *Comunicar*, 38, 7-8. (DOI: 10.3916/C38-2012-01-01).

Calviño, M. (2004). *Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza*. La Habana: Ediciones Logos.

Castro, L. J. (2008), "El posgrado en la universidad cubana. Retos y perspectivas", en VI Congreso Internacional Universidad, La Habana.

CECIP (2003), *Aproximación al estudio de la estrategia como resultado científico*, Centro de Estudios de Ciencias Pedagógicas Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela"

Colectivo de autores, (2007). *Técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa en los profesionales de la Educación*, 22-29-31 La Habana, Editorial Pueblo y Educación (ISBN978-959-13-1532-8).

Cruz Cardona, V. (2006), "Modelos educativos del posgrado: una visión internacional", CD-ROM del Diplomado impartido por el Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba, Colombia, Universidad del Valle, pp. 13.

de Andrés, S. & de Lima, R. (2014). Análisis crítico del discurso publicitario institucional/comercial sobre las personas mayores en España. *Comunicar*, 42, 189-197. (DOI: 10.3916/C42-2014-19).

De la Cruz R., Boullosa A & Guevara O. Resultados más significativos del posgrado en una universidad cubana. *Perspectivas del proceso desde el contexto del municipio*. Revista RIES. Vol. 5, Núm. 14 (2014). P. 109-124. <http://ries.universia.net>.

Fernández, A. M. y otros. (2002). *Comunicación Educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Frávega, A y Carnino, M. Programa de Extensión La Comunicación y los Adulto mayores". [En línea] disponible en: <http://www.documentalistas.org> [Accesado el día 15 de marzo de 2014]

Frávega, A. y Carnino, M. (2006). La comunicación y los adultos mayores. Comunicación e Ciudadanía. No. 4. P 1-12.

Giménez E., & Jiménez E.(2013). Los agujeros negros de la comunicación: Comunicación científica y metainvestigación. Comunicar 41, 10-13. DOI: <http://dx.doi.org/10.3916/C41-2013-a2>

González Castro, V.(1998). De profesión Comunicador. La Habana. Ed. Pueblo y Educación.

González, I. (2006). La evaluación y la mejora de la calidad de los procesos de comunicación. Comunicar, 27, 199-203. (método).

Hernández Sampieri. R. (2004). Metodología de la Investigación tomo 1 y 2. La Habana: Editorial Félix Varela.

Horrutinier Silva, Pedro (2006), La universidad cubana: el modelo de formación, La Habana, Editorial Félix Varela.

Martínez, R., Cabecinhas, R. & Loscertales, F. (2011). Mayores Universitarios en la Red. Comunicar, 37, 89-95. (DOI: 10.3916/C37-2011-02-09).

Núñez, J. J. et al. (2006). La gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la nueva universidad: una aproximación conceptual. La Habana, Editorial Félix Varela/ ENPSES.

Ojalvo, V. (2001). La ciencia de la comunicación. Material docente. Universidad de La Habana.

ONU (1995) (Ed.). IV Conferencia Mundial sobre la Mujer. Beijing. (www.cinu.org.mx/biblioteca/documentos/dh/ConfBeijing1995.htm) (07-10-2011).

Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2014). 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].

Película Conducta. Sinopsis Disponible en <http://www.cubacine.cult.cu/sitios/ficcion/index.php?Película=Conducta>

Ramos, J. (1989). Sociología de la comunicación e información, Colección Temas de periodismo. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau.

Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (2008). Metodología de la Investigación Cualitativa. La Habana: Félix Varela.