



Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas.
Filial Universitaria de Palmira.

Trabajo de Diploma

***TÍTULO: Plan de Comunicación Comunitaria
para el Sistema de Atención a la Familia en
Palmira.***



Autora: Danery Rodríguez Molina

Tutoras: MSc. Ingrid Arias Cardulis

MSc. Sara Pérez González

Consultante: Palmero

Curso 2011 – 2012.

Pensamiento:

"El comunicador es una especie de arquitecto de la conducta humana, un practicante de la ingeniería del comportamiento, cuya función es inducir y persuadir a la población a adoptar determinadas formas de pensar, sentir y actuar, que le permitan aumentar su producción y elevar sus niveles y hábitos de vida."

(Ramsay, 1960:53)

Dedicatoria:

A mis abuelos maternos, porque me mostraron siempre el camino a seguir para el triunfo, a mi hijo Brandy: mi aliento, mi fuerza, mi aire, mi luz, a mi hermana Dailianis por estar presente en todos los momentos de mi vida.

Agradecimientos:

Toda obra es fruto del esfuerzo individual del autor, pero es imposible concluirlo sin el apoyo y el estímulo de personas que de una forma directa o indirecta hacen posible su desarrollo exitoso.

Quiero agradecer:

A todas aquellas personas que de una forma u otra han hecho posible la realización de mis sueños, en especial a mis tutoras y amigas, la MSc. Ingrid Arias y la MSc. Sara Pérez, por sus consejos y ayuda que han sido decisivos en este trabajo, a los profesores que me han formado durante toda la carrera, y a las demás personas que han colaborado con esta investigación.

A todos los que han confiado en mí,

Muchas gracias.

Resumen:

La comunicación comunitaria es hoy en día una alternativa para desarrollar con mayor fuerza un trabajo en beneficio de la comunidad, donde se deben destinar espacios que aseguren la participación de sus miembros para propiciar un desarrollo cultural y social acorde al momento actual.

El presente trabajo parte del diagnóstico preliminar de los estudios sobre la comunicación comunitaria en el programa del Sistema de Atención a la Familia (SAF) del Consejo Popular de Palmira, donde se revelaron deficiencias comunicativas en el accionar de los implicados en el programa. En tal sentido, el presente trabajo propone como **Objetivo: Diseñar un plan de Comunicación Comunitaria para el Sistema de Atención a la Familia en Palmira.**

Asimismo, la investigación desarrollada es un estudio comunicológico, que emplea Métodos y Técnicas propios de la perspectiva metodológica cualitativa que posibilitaron precisar las dificultades en el proceso de comunicación para el adecuado desarrollo del programa, desde la propia organización hacia la comunidad sustentado fundamentalmente en teorías de la Comunicación Comunitaria. Este estudio aportará una propuesta que constituye por su importancia, una referencia teórico- práctica de particular impacto en el desarrollo del programa y en la proyección del trabajo de Comunicación Social.

Abstract

Community Communication is a new alternative to develop in a stronger way a work for the benefit of the Community, where we should set spaces to assure the participation of the community members to participate in order to favour a social and cultural development appropriate to the present time. This research work starts with the revision about the communication studies in the program “System of attention to the family” (SAF) in the municipality of Palmira.

This revision revealed some communicative difficulties in the way its members behave. So, the main objective of this work is: to design a plan of Community Communication for the “System of attention to the family” in Palmira. Also, the developed research is a study on communication theory that uses methods and techniques from the qualitative metrology, these methods and techniques allow us to specify the difficulties during the communication process and for the proper development of the program from the organization toward the community. All this mainly supported on theories about Community Communication. This research will contribute a proposal that due to its importance will be a theoretical and practical reference for the future development of the program and will also be a good reference for the Social Communication work.

Key words: Communication, Community, members, program

Índice:

| | Pág. |
|---|-----------|
| Introducción | 1 |
| Capítulo I: Presupuestos teóricos | 4 |
| 1.1 Generalidades teóricas de la Comunicación..... | 4 |
| 1.1.1 Modelos de la Comunicación..... | 5 |
| 1.1.2 Funciones de la Comunicación..... | 8 |
| 1.2 Precisiones sobre algunos conceptos de la Comunicación Social..... | 9 |
| 1.2.1 La Comunicación Comunitaria..... | 10 |
| 1.3 El Trabajo comunitario..... | 12 |
| 1.3.1 El Trabajo comunitario en Cuba..... | 14 |
| | |
| Capítulo II: Presupuestos Metodológicos | 16 |
| 2.1 Tema de investigación | 16 |
| 2.2 Justificación..... | 16 |
| 2.3 Tipo de Investigación..... | 18 |
| 2.4 Diseño de la investigación..... | 18 |
| 2.5 Categorías analíticas..... | 19 |
| 2.6 Descripción de la metodología empleada: Procedimientos en la investigación..... | 20 |
| | |
| Capítulo III: Resultados | 22 |
| 3.1 Resultados de la aplicación de instrumentos..... | 22 |
| 3.2 Resumen Diagnóstico..... | 25 |
| 3.3 Plan de Comunicación Comunitaria..... | 26 |
| 3.4 Resultados según el Criterio de Especialistas..... | 32 |
| Conclusiones Finales | 34 |
| Recomendaciones | 35 |
| Bibliografía. | |
| Anexos. | |

Introducción:

“En las últimas décadas del siglo XX se experimentan un conjunto de transformaciones económicas, sociales y culturales, a nivel mundial, cuya vertiginosidad y complejidad no admite precedentes y nuestro país no se encuentra ajeno a ellas; partiendo de la certeza que se debe y puede hacer una inestimable contribución a la sociedad cubana en su acercamiento al espacio comunitario, teniendo en cuenta que este constituye el territorio más estrechamente vinculado a la vida cotidiana de los ciudadanos y que es allí donde se pueden identificar las contradicciones y problemas sociales y trabajar en su solución.

De alguna manera constituye el pulso para saber por dónde y cómo está funcionando la sociedad" (Portal y Recio, 2007: 2) La preocupación por el nivel de desarrollo humano, hace referencia a un fenómeno que ha llegado a convertirse en paradigma para los países en desarrollo: La Comunicación. Por cuanto, la Comunicación Social constituye hoy un proceso básico para esta integración en la existencia de la sociedad como un todo; es un proceso único configurado por diferentes niveles: a nivel personal y a nivel comunitario.

La Comunicación Comunitaria, tiene como objetivo la transformación social a partir de la participación que genera la organización popular, proceso que implica un esfuerzo para darle sentido a los códigos de comunicación que circulan en un barrio y que cobran significación a través de los sentimientos que transmiten las personas que en él habitan, logrando mediante este proceso conocerse entre vecinos, intercambiar inquietudes para finalmente organizarse y llevar a cabo lo que crean beneficioso para el grupo. La Comunicación Comunitaria puede ser entendida como una herramienta poderosa de la organización popular, teniendo como objetivos concretos: movilizar, organizar a la comunidad, estimular la participación del colectivo y apoyar la acción social.

En relación con este último aspecto también se ha señalado la importancia de la presencia de expertos que apoyen esta área de la comunidad. Es por esto que algunas organizaciones gubernamentales se han pronunciado respecto al desarrollo

de la comunicación en la comunidad teniendo en cuenta que es una precondition para generar y sustentar el desarrollo comunitario.

La comunicación comunitaria comienza a cobrar fuerza, principalmente, en los países en vías de desarrollo. En Cuba ha dejado de ser una simple forma de expresión para convertirse en un verdadero modo de participación y acción. Sin embargo, muy poco se ha tratado acerca este tema: de la función de la comunicación comunitaria, de las propuestas de comunicación para el desarrollo y de los aportes sociales. A pesar de la realización de varias acciones, no tienen una presencia consolidada en el ámbito comunicativo de los programas de la revolución; ni tampoco tienen un organismo comunitario que defienda sus derechos, que garantice su funcionamiento y desarrollo y que los vinculen con el desarrollo social.

En Cuba, particularmente después de la crisis económica y social vivida en la década del 90, se provocaron situaciones muy difíciles para las familias cubanas, en cuanto a la carencia de los recursos de abastecimiento de crucial necesidad.

Ante esta situación y teniendo en cuenta la necesidad de una atención social diferenciada, en el V Congreso del Partido Comunista de Cuba, se implementaron políticas destinadas al fortalecimiento familiar, dentro de las cuales se establece el Sistema de Atención a la Familia, como la primera y fundamental línea de trabajo en el desarrollo comunitario con el objetivo de ofertar productos a la población con precios razonables, para proteger de esta forma a los segmentos de menores ingresos.

Con la Resolución No. 398 de fecha 28 de diciembre de 1998, se puso en vigor la Cadena de Atención a la Familia, la que en las condiciones actuales se hace necesario modificar y establecer nuevos lineamientos para el funcionamiento de este sistema, teniendo en cuenta que existen dificultades significativas en el ámbito comunicacional y estos influyen en el proceso de comunicación comunitaria que se desarrolla entre los diferentes actores sociales. En consecuencia, se ha planteado como **Problema científico: ¿Cómo contribuir al mejoramiento de la Comunicación Comunitaria de los acogidos al Sistema de Atención a la Familia en Palmira?**

Asimismo, se ha declarado como **Objetivo general: Diseñar un plan de Comunicación Comunitaria para el Sistema de Atención a la Familia en Palmira.**

El presente informe ha quedado estructurado en tres capítulos: un primer capítulo que ofrece el análisis teórico que se hace en torno a las categorías analíticas: los conceptos de Comunicación, Comunicación Comunitaria, que es una práctica formativa para impulsar procesos de desarrollo personal y comunitario, factor que facilita el cambio y las transformaciones demandadas por los sujetos afectados. Un segundo capítulo que describe metodológicamente el proceso investigativo realizado, sus resultados y muestra el plan de comunicación que constituye una referencia teórico- práctica de impacto en la proyección del trabajo social; además, de los anexos, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Presupuestos Teóricos

1.) Generalidades Teóricas de la Comunicación

La comunicación es un proceso natural dentro de todas las esferas de la vida y su omnipresencia es indudable en la sociedad. Pensar en el gran recorrido efectuado por la comunicación desde el origen de la sociedad hasta la fecha es sorprendente. Es simultánea al acontecer histórico. La comunicación humana es una sutil y compleja trama de procesos necesarios para la vida. Vivir, es comunicarse, interactuar socialmente.

El estudio de la comunicación fue durante muchos años objeto de la Psicología Social, que estudia al hombre en las situaciones grupales. Con el desarrollo de la Ciencia y la Tecnología, la Comunicación se erige como ciencia independiente de gran importancia para la actividad social en el mundo de hoy. Se desarrolla la Sociedad y con ella la Comunicación.

Los modelos clásicos de comunicación basados en un esquema lineal y unidireccional, que asumen a un receptor indefenso, vienen evolucionando y generando el replanteamiento tendiente a hablar de comunicación para el cambio social o comunicación para el desarrollo humano, de la que hace referencia centros de investigación y particularmente el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo- P.N.U (Nieves, 2007: 4).

El análisis de las variadas fuentes teóricas que han contribuido al surgimiento de la ciencia de la comunicación, permite comprender la existencia de numerosas definiciones del término, a partir de diferentes posiciones y del énfasis en unos u otros aspectos del proceso comunicativo.

Básicamente, el entendimiento de la comunicación como proceso bidireccional, participativo y de construcción significados es el aspecto principal que se desarrollan los estudios relativos al fenómeno.

"La comunicación humana constituye un proceso básico, clave para la integración y existencia de la sociedad como un todo. Es un proceso único 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. (González, 2005: 78.)

Asimismo, estos construyen identidad, porque producen sentidos comunes desde el interior de dinámicas sociales. Por lo que se plantea que no es posible establecer el análisis de manera aislada sino en relación con el contexto histórico concreto del que forman parte los sectores, particularmente los populares

"Las relaciones sociales y la comunicación no son dos cosas situadas una al lado de la otra, porque del mismo modo que la sociedad no existe como persona aislada, al margen de los individuos que la integran, las relaciones sociales no existen al margen de la actividad vital real y de la comunicación de las personas y en ello reside su unidad" (Andrieva, 2000: 87)

Una buena comunicación hace cada vez más eficiente la administración de cualquier organización, porque el buen desempeño de los grupos está en función de la información que posean acerca de las metas a alcanzar, por esto, no se deben aplicar técnicas inadecuadas para ejecutar la misma, se debe emitir y recibir la información adecuada y necesaria para los trabajadores cuando se actúa como emisor, ser preciso, claro, explicativo y directo para que la comunicación entre las personas sea eficaz.

Finalmente, la autora define que: la Comunicación, de manera general, es la expresión más compleja de las relaciones humanas, donde se produce un intercambio de ideas, actividades, aptitudes, representaciones y vivencia entre los hombres que tiene una marcada repercusión social

1.1.1 Modelos de la Comunicación

En los procesos comunicativos, como ha sido referido anteriormente coexisten diferentes Paradigmas/Modelos de la Comunicación y aunque en la realidad existen muchas concepciones. Según (Díaz Bordenave, 1976: 34) se han manifestado en tres modelos principalmente, que no se aprecian de manera aislada en la realidad, sino un tanto entremezclados, en las diversas acciones comunicativas.

1. Paradigma transmisivo.

- a) Modelo que pone énfasis en los contenidos.
- b) Modelo que pone énfasis en los efectos.

2. ***Paradigma participativo***

c) Modelo que pone énfasis en los procesos:

Para asumir una posición, relacionada con la filiación a uno u otro modelo, se considera necesario realizar un breve análisis de los elementos esenciales, con el objetivo de lograr el éxito, entendido como la respuesta correcta a las necesidades que se presentan en la proyección de la labor comunicativa.

Modelo que pone énfasis en el contenido

Para la comunicación que pone énfasis en los contenidos, la cuestión esencial radica en la transmisión de conocimientos al estilo de la educación tradicional, enciclopédica y escolástica, donde aquella persona que es elegida y con determinado nivel de instrucción, realiza la función de transmitir los conocimientos de una materia específica o de varias a los que no poseen instrucción, de manera tal que sea capaz en otras ocasiones de repetirlos mecánicamente, por esta razón el modelo que enfatiza en los contenidos se convirtió en una comunicación memorística, vertical y autoritaria.

La autora considera importante destacar que aunque en la actualidad se ha reforzado una fuerte crítica al modelo analizado, todavía prevalece; ofreciendo resistencia al uso de otros que sí posibilitan la participación activa de los actores del proceso de comunicación y concuerda en que el objetivo fundamental de este modelo es que el emisor aprenda, aunque el resultado no es este, sino que solo memoriza temporalmente y luego olvida. No asimila porque no existe participación, ni elaboración personal.

Modelo que pone énfasis en los efectos

Nacido en los Estados Unidos en pleno siglo XX: durante la Segunda Guerra Mundial en la década de los cuarenta. Se desarrolló precisamente para el entrenamiento militar, para el rápido y eficaz adiestramiento de los soldados. Sus diseñadores cuestionaban al tradicional método libresco por poco práctico porque no lograba un verdadero aprendizaje en poco tiempo; por lento y caro. Y por ineficaz: el educando repite y después olvida. Proponían en su lugar, un método más rápido y eficiente, más impactante, de condicionar al educando para que adoptara las conductas y las ideas que el planificador había determinado previamente. (López, 2007: 71)

La comunicación que pone énfasis en los efectos, encontró su origen como una reacción ante el modelo analizado anteriormente, por lo que se le opuso resueltamente, al introducirle un nuevo contenido por la importancia significativa que

le concedió a la motivación y la concepción de una comunicación con retroalimentación del destinatario. También se planteó el logro de un cambio de actitud en el receptor, al considerarlo activo trazándose acciones concretas que permitan la evaluación de sus resultados.

En la concepción de este modelo se determinaba de antemano lo que se quería lograr, como debía actuar y pensar el individuo, cuestiones que se lograrían con la puesta en práctica de un programa previamente planificado. Lo anterior significaba que lo que se debe enseñar está programado, todo ello lo convierte en un modelo manipulador, por lo que al final resultó tan autoritario o más que el modelo que pone énfasis en los contenidos.

Modelo que pone énfasis en los procesos

Es el modelo pedagógico que Freyre denominó "Pedagogía Liberadora", la que encontró su origen América Latina, bajo influencias que allí llegaron de Pedagogos y Psicólogos de Europa y Estados Unidos, pero encontraron en el área, la verdadera orientación social, política y cultural con el objetivo de lograr una comunicación que posibilitara la liberación de las clases desposeídas y convertirla en una poderosa arma de transformación social. *"La educación es praxis, reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo"*. (Freyre, 1969: 25). Ya no se trata de una comunicación para informar y aún menos para conformar comportamientos, sino que se busca formar a las personas y llevarlas a transformar su realidad.

El modelo objeto de análisis, cambia totalmente la concepción del comunicador al concebirse como un orientador, conductor, que posibilita y estimula el proceso de comunicación conjuntamente con el estudiante hacia el análisis, la reflexión, y la asimilación conjunta.

Mediante el modelo examinado, se da lugar, al logro de transformaciones en el proceso de enfrentamiento del hombre con la realidad, hay un paso del hombre acrítico en hombre crítico.

El análisis realizado, ratifica que el modelo que enfatiza en los procesos, se basa en la participación activa de todos, en el proceso de comunicación, aspecto que necesariamente propicia una mayor y mejor participación en la transformación y realización de tareas sociales. Visto así, el modelo se convierte en condición necesaria en la construcción de la sociedad democrática.

Otro aspecto significativo es que, sus partidarios ven la comunicación, como la relación que se establece entre: proceso, error, conflicto; lo cual significa que el error no es rechazado, no es sancionado, sino que por el contrario, es considerado

una fase necesaria en el proceso de búsqueda de la verdad y de aprendizaje, se asume el conflicto como la fuerza que le impone desarrollo al conocimiento, pues se busca un proceso de aprendizaje significativo.

Los resultados valorados, permiten comprender aspectos positivos y negativos de los modelos analizados, para adscribirse al modelo sustentado por Paulo Freyre y sus seguidores, pues el mismo logra imprimirle un sello distintivo al papel desempeñado por los actores del proceso comunicativo. Con él se logra el desarrollo activo de los miembros de la comunidad, para la transformación social.

El plan de Comunicación Comunitaria elaborado por la presente investigación tiene en su base teórica fundamental las concepciones abordadas por el modelo que pone énfasis en los procesos, lo que de manera favorable logrará la incidencia positiva en el fortalecimiento de la comunicación en la comunidad, es decir, los organismos comunitarios implicados y los acogidos del programa en el Consejo Popular Palmira.

1.1. 2 Funciones de la comunicación

Las funciones de la comunicación siguen el criterio de (B.F.Lomov:1989: 146) quien le atribuye a la comunicación tres funciones fundamentales: La informativa, la función afectiva y la función reguladora.

La función informativa, comprende el proceso de recepción y transmisión de la información. Es una de las vías más importantes de adquisición de la experiencia histórico social, que contribuye al desarrollo individual y colectivo.

La función afectiva, incluye toda la gama de emociones, sentimientos, vivencias en general que aparecen y se desarrollan en la comunicación y que expresan la necesidad que tiene el hombre de compartir sus sentimientos y afectos.

La función reguladora está estrechamente vinculada con las dos anteriores, se relaciona con el control de la conducta, de la acción de los participantes en la comunicación y se expresa en la influencia mutua de unos sobre otros, en la medida en que una información puede determinar un cambio del sujeto que la recibe.

Las funciones no aparecen aisladas. Todas ellas se ven influenciadas por los nombrados mecanismos de la comunicación. Ellos son los siguientes: el contagio, persuasión, la sugestión y la imitación.

1.2) Precisiones sobre algunos conceptos de la Comunicación Social

La Comunicación Social, está marcada por rasgos de identidad que permiten reconocer en ella a la sociedad que la utiliza, donde la acción social es el espacio

donde se enmarca su desarrollo. Esta condiciona, en cierto grado, la base de las relaciones espirituales de sus miembros.

El estudio actual abarca cuatro esferas fundamentales: La Comunicación de masas, La Comunicación Organizacional/ Institucional, La Comunicación Comunitaria, y La Comunicación Interpersonal. A continuación se precisan los ejes conceptuales que sirven como referencia a la investigación desarrollada, y las definiciones acogidas específicamente para cada una.

En lo concerniente a la primera, se plantea que la comunicación es el medio que unifica la actividad en las organizaciones, para hacer que la información resulte productiva y lograr las metas propuestas. Es la vía para unir los miembros de una organización y lograr un propósito común, generalmente, la satisfacción de sus públicos. (García, 2009: 32)

De igual forma, se considera que: el Sistema de Comunicación Institucional no es más que la organización especializada en la obtención, el procesamiento y la distribución de información destinada a la comunicación pública, cuyas características y funcionamiento están explícitamente legitimados y regulados, a lo que se asigna determinados recursos materiales y humanos (Serrano, 2002: 94).

En tal sentido existen grupos constituidos oficialmente que no están institucionalizados formalmente, no obstante se corresponden en su funcionamiento con los criterios declarados anteriormente.

Por otra parte, para esta segunda disciplina, se asumen diferentes criterios en torno a la relación de Comunicación-Comunidad. Aún cuando, la definición de este término está sujeta al objeto de estudio de diferentes campos de la ciencias, para la Comunicación Social, y desde la perspectiva de la presente investigación, "Comunidad es un grupo humano, que habita un territorio determinado, con relaciones interpersonales historias, formas de expresiones y tradiciones y sobre todo con intereses comunes". (CIE Bustillo, 2000: 10)

Asimismo existen en la Comunidad grupos, que responden a programas específicos que funcionan como organizaciones, aunque no constituyen está formalmente Institucionalizados. Son representados por organismos ya instituidos, pero indistintamente organizados en sus funciones sociales.

Dentro de estos espacios, se desarrollan diferentes niveles de análisis y estudio, que llegan a una mayor profundidad: las relaciones interpersonales.

La comunicación interpersonal conocida también como cara a cara se define como la interacción que tiene en forma directa entre dos o más personas físicamente

próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata. Una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara. (Morales, 2005: 22)

La autora teniendo en cuenta las circunstancias actuales en que vive Cuba, plantea que también corresponde a la Comunicación Social influir de manera destacada en el desarrollo económico, y sociocultural del país, tomar parte en los procesos de perfeccionamiento comunicativo para el desarrollo empresarial y cultural, como elemento clave en la cohesión, la movilización, la participación de los públicos inmersos en dichos procesos.

1.3) La Comunicación Comunitaria.

El hombre surge precisamente, en tal condición, gracias a la vida en común, que facilita el desarrollo de la actividad conjunta para la satisfacción de las necesidades, en la cual se fueron creadas las condiciones para que aparezcan las primeras formas de trabajo y de comunicación humana. Por tanto, la comunicación comunitaria tiene su origen en los requerimientos de organización de los grupos, de un colectivo o sector, en beneficio de construir colectivamente las respuestas a sus problemas.

En el campo teórico, el estudio de esta esfera o disciplina, se contempla desde variadas perspectivas en su definición y análisis. A pesar de esta situación existen puntos de contacto y de obligatoria remisión como son los siguientes:

Es un proceso que permite el flujo y reflujo de información social y masiva en los espacios comunitarios, una práctica formativa para impulsar procesos de desarrollo personal y comunitario, factor que facilita el cambio y las transformaciones demandadas por los sujetos afectados e involucrados catalizador de las dinámicas cotidianas de sus protagonistas. (Fleites, 2010: 22)

De igual manera se considera que los individuos participan en cuanto a que llegan a intervenir en las acciones que son necesarias para su desenvolvimiento individual, familiar, vecinal y nacional. Como fenómeno social es un proceso dinámico y en ese movimiento manifiesto, canaliza una serie de factores significativos en el proceso de desarrollo personal y social de los individuos" (Galindo 1994: 86)

En los trabajos comunitarios, la comunicación es utilizada como una herramienta de interacción y vínculo entre dos o más personas. Se le otorga una importancia fundamental al destinatario, cuya participación en los procesos deja de ser pasiva. Desde esta concepción se intenta guiar a los receptores activos para que se

transformen en protagonistas de sus propios cambios y para que elijan con libertad el tipo de sociedad que desean producir (Dombrover, M. I., 2001: 147)

En la Comunicación Comunitaria, se busca reconstituir la comprensión de la comunicación como humana, como cultura que se hace en lo cotidiano. Es a partir de los intercambios comunicativos que se producen, transmiten y negocian significados, saberes y puntos de vista. Todo fenómeno social es entonces, en una de sus dimensiones, un fenómeno comunicacional, un proceso de producción de sentido (Cordero, M. L. y Corti, M. L. 2004: 86)

De acuerdo con estas tesis, se ha señalado lo que realmente es de mayor importancia hoy: la inserción de los especialistas y la necesidad de estudios que carecen de orientación especializada, para implementar cambios y mejoras.

Según (Portal y Nápoles, 2007: 112) En tal contexto se advierte la necesidad de desarrollar el estudio de la comunicación aplicada a los espacios educativos y comunitarios para dar respuesta a las demandas de organismos involucrados en la tarea de prevención y transformación social, (...) La comunidad cobra cada vez más importancia como escenario de reconocimiento y de recreación de identidades colectivas, en la medida en que la interacción social contribuye a la conformación de redes asociativas que se tejen a propósito del logro del bien común y del reforzamiento de valores como la solidaridad. Hoy se hace esencial investigar los procesos comunicativos desde donde se construyen esas redes y esas identidades. Por otra parte se precisa la dimensión que alcanza este tipo de estudio cuando se entiende que: la comunicación hace posible que dialoguen las heterogeneidades personales, sociales y culturales para poder integrar sin eliminar las diferencias, cuestionando la desigualdad y el aislamiento" (Alfaro, 1993: 34).

La autora considera que la participación del grupo puede adoptar diferentes formas y que se pueden establecer una serie de posibilidades, según cada situación concreta. Lo esencial resulta, en la participación durante todo el proceso, en la determinación del problema u objeto de estudio, así como el trabajo de campo, y el diagnóstico crítico para la elaboración de futuras propuestas, y la toma de decisiones, así como la planificación y ejecución de actividades y su control.

1.3.1- Trabajo comunitario.

Los hombres en la producción social de su vida contraen determinadas relaciones necesarias e independientes de su voluntad, relaciones de producción, lo cual le confiere funcionalmente un carácter obligatorio.

De manera opuesta, el trabajo comunitario está constituido por un objetivo estratégico, el desarrollo humano desde las relaciones de comunión y afecto. Lo cual implica una perspectiva comunicativa más humana y motivadora.

En este sentido el modelo de desarrollo participativo, de los hombres en la sociedad, abre nuevos caminos a la potenciación de los valores que subyacen en ellos y les animan a la adquisición de nuevos conocimientos y al establecimiento de nuevas relaciones que conduzcan a la materialización de las principales características de ese desarrollo en el marco de su comunidad.

De tal modo el trabajo comunitario es, entendido como un proceso estratégico que se desarrolla desde la comunidad e identifica sistemáticamente necesidades y soluciones materiales, espirituales y económicas para su transformación, con la activa participación en el planeamiento, decisión, integración y autogestión de la población, el gobierno y las organizaciones políticas y de masas y el apoyo de entidades e instituciones (González: 2005: 54),

También es considerado como una práctica social que se realiza en escenarios en los que se manifiesta la diversa, contradictoria y conflictiva realidad cotidiana. (Portal, 2003: 65)

Por tal motivo, su proyección y desarrollo, no es posible reducirlo a indicadores objetivos, pues es la subjetividad la que constituye sus ejes motores. Esta complejidad no se sustenta esencialmente en problemas cuantificables ni es posible medir el impacto de la labor comunitaria a través de elementos de verificación exacta”.

La autora considera que el problema fundamental del trabajo comunitario se puede definir en términos de cómo articular de manera coherente los diferentes factores existentes en función de dinamizar las potencialidades de la comunidad, que esta sea capaz de diagnosticar sus problemas restablecer sus prioridades.

En Cuba se da otra mirada que abarca mayores espacios. En el Programa de Trabajo Comunitario trazado por la Asamblea Nacional del Poder Popular, se establece que el trabajo comunitario es una vía para alcanzar un desarrollo más eficaz y sustentable de la sociedad cubana.

De acuerdo con los estudios que se han realizado y las experiencias que se tienen sobre este tema se ha demostrado que el éxito radica en desarrollar una labor caracterizada por la integración, la planificación y ejecución de las acciones donde se incluyan las necesidades que percibe la comunidad, sus residentes, dirigentes,

etc. que a este nivel conducen el trabajo. El desarrollo de una mayor y efectiva participación de la comunidad en la concepción y ejecución de las acciones.

El trabajo que se ejecuta a nivel de circunscripción o de Consejo Popular no puede verse separado del que se desarrolla en esos lugares por las instituciones, las organizaciones y los sectores de la comunidad.

En el contexto cubano, la importancia de la comunidad se ha multiplicado con el impacto del periodo especial puesto que ella concentra valiosos recursos: recursos humanos motivados solidariamente; redes primarias de bienestar; capacidad de aglutinamiento (participación y movilización de las masas que permitió continuar con el régimen actual).

El trabajo comunitario debe garantizar la base de popular en la conducción del desarrollo social que asume el Estado, aglutinando a los diversos actores. El Grupo de Desarrollo Integral de la Capital aparece en 1988 y sus talleres Integrales de transformación tratan de potenciar la participación comunitaria en la década de los 90's. Se pretende, pues, involucrar progresivamente e integralmente a los miembros de la comunidad en los cambios que ellos proponen.

La autora asume esta conceptualización. La noción de trabajo comunitario la entendemos como un accionar junto a otros, consideramos que cualquier conceptualización surge de la experiencia compartida –precisamente- con otros, que se ubican en un tiempo y espacio concreto: la comunidad local.

Esta visión implica una tensión con la noción de autonomía de los sujetos entendidos como individuos y donde los grupos y organizaciones sociales constituyen un espacio de interrelaciones vitales que configuran las dinámicas sociales y a las propias personas en sus historias de vida colectivas, donde ésta se manifiesta en una relación de interdependencia, en la que los sujetos en cuanto a - personas establecen mecanismos de colaboración y procesos de desarrollo en el accionar sobre la base de la diferenciación y colaboración recíprocas.

Hablar de lo comunitario implica enfatizar lo local, lo compartido, del reconocimiento e identificación de las dinámicas de una comunidad o población en particular.

1.3.2- Condiciones estructurales y organizativas que soportan el trabajo comunitario en Cuba.

En la nación se ha creado condiciones de tipo organizativo y estructural a nivel comunicativo que integran en un sistema a organizaciones e instituciones capaces de identificar las necesidades de la comunidad y motivar, organizar y ejecutar las estrategias nacionales de trabajo en la comunidad.

En el proceso revolucionario se ha tratado de propiciar la participación mediante las organizaciones de masas y la organización del aparato estatal a través de los Órganos del Poder Popular; es el consejo popular el eslabón mas joven del sistema de gobierno que ofrece nuevas posibilidades para la interacción y coordinación de actores comunitarios.

En condiciones sociales de hoy, en las que el gobierno pretende representar cada vez más los intereses y necesidades populares, dicha representación requiere de vías y mecanismos institucionales que deben ser perfeccionados para servir mejor a tal pretensión. De ahí la importancia de una acción profesional comunitaria que considere las insuficiencias (y también deficiencias) a la hora de realizar una valoración del estado actual de ese asunto.

El rol del profesional del trabajador comunitario es sin duda el conjunto de derechos y obligaciones que devienen de normas y expectativas aplicadas a esa posición particular de la estructura social; las características que favorecen el ajuste en la relación del profesional -trabajador social comunitario-destinatario de su labor: la comunidad.

En el Proyecto de Programa de Trabajo Comunitario Integrado en Cuba se expresa el problema cardinal del trabajo comunitario, definido en términos de: cómo articular de manera coherente los diferentes factores existentes en función de dinamizar las potencialidades de la comunidad, y los múltiples obstáculos materiales, objetivos y subjetivos entre los que se destaca la existencia de una cultura centralista-verticalista; multiplicidad de programas institucionales que actúan simultáneamente, pero sin un proceso de articulación de sus objetivos y métodos, con carácter poco diferenciado entre sí y respecto a las especificidades de cada comunidad.

La Revolución ha creado un marco jurídico y un sistema institucional que potencializa el trabajo comunitario, al cual es necesario darle mayor utilización. Se aprecia la tendencia a una práctica, sin el debido fundamento teórico y una producción teórica, sin práctica. La función básica del trabajo comunitario, en síntesis, debe estar marcada esencialmente por el compromiso de éste con su pueblo, lo que significa contribuir a la concientización de sus necesidades, ofreciéndole al mismo tiempo las herramientas necesarias.

El objetivo estratégico del trabajo comunitario integrado en la actualidad es en esencia: Fortalecer la defensa de la Revolución en todas las formas en que ella se expresa, consolidando así el proyecto cubano de desarrollo socialista, mediante la

cohesión de todos los actores sociales para lograr un mejor aprovechamiento de las fuerzas de la comunidad y elevar la calidad de vida de sus vecinos.

Para ello se dirige a organizar y movilizar a la comunidad propiciando su participación en la toma de decisiones y ejecución de soluciones a necesidades de la propia comunidad, así como el mejoramiento de la calidad de vida a partir de sus propios recursos.

Desarrollar relaciones de colaboración y ayuda mutua entre sus miembros.

Reforzar el sentimiento de identidad cultural. Propiciar la expresión e intercambio de ideas y opiniones.

Crear expectativas positivas de desarrollo social y personal que contribuyan al bienestar y equilibrio de las personas de la comunidad e impulsar su participación social activa. (Bustillos, Graciela, 2000: 23)

Capítulo II: Presupuestos Metodológicos

2.1 Tema de investigación:

La comunicación comunitaria en el Programa de Atención a la Familia.

2.2 Justificación:

La Comunicación Comunitaria, se convierte hoy en un factor de mayor relevancia de acuerdo con las aspiraciones de la sociedad actual, teniendo en cuenta que tiene como objetivo la transformación social a partir de la participación que genera la organización popular, donde se gesta todo un proceso que implica un esfuerzo para darle sentido a los códigos de comunicación que circulan en un barrio y que cobran significación, a través de los sentimientos que transmiten las personas que en él habitan.

Se intenta mediante este proceso conocer y acercar a sus integrantes para intercambiar inquietudes y finalmente organizar de manera coherente lo que crean beneficioso para el grupo. La Comunicación Comunitaria es considerada como una herramienta poderosa de la organización popular, que moviliza, organiza y estimula la participación del colectivo para apoyar la acción social de la Comunidad.

La Comunicación Comunitaria en Cuba ha dejado de ser una simple forma de expresión para convertirse en un verdadero modo de participación y acción. Sin embargo, muy poco se ha tratado acerca este tema en relación con la función de la Comunicación Comunitaria, y existen pocas propuestas que consideran la Comunicación Comunitaria para el desarrollo. A pesar de la realización de varias acciones, las investigaciones no tienen una presencia consolidada en el ámbito comunicativo que garantice su mejor funcionamiento y desarrollo. Esta regularidad

se manifiesta, en estos momentos, como una particularidad en muchos de los programas de la revolución

Por otra parte, frecuentemente, se ha señalado la importancia de la presencia de expertos que apoyen esta área de la Comunidad. En tal sentido, las organizaciones gubernamentales se han pronunciado a favor del desarrollo de la Comunicación en la Comunidad, teniendo en cuenta que es una precondition para generar y sustentar el desarrollo comunitario.

Asimismo, coexisten espacios comunitarios donde se presentan organizaciones no institucionalizadas, se manifiestan importantes necesidades de asesoría y/o de orientación.

Tal es el caso del Sistema de Atención a la Familia puesto en vigor con la Resolución No. 398 de fecha 28 de diciembre de 1998, que en las condiciones actuales requiere modificar y establecer nuevos lineamientos para su funcionamiento, teniendo en cuenta que existen dificultades significativas en el ámbito comunicacional que influyen en el proceso de Comunicación Comunitaria que se desarrolla entre los diferentes actores sociales de este espacio.

En tales circunstancias, en el Sistema del municipio de Palmira, se identificaron a partir de técnicas empíricas como: la observación participante y la entrevista a directivos, una serie de deficiencias que inciden negativamente en los procesos comunicacionales del programa como son: la deficiente atención por parte de los organismos e Instituciones; las insuficientes vías de retroalimentación, la inexistencia de espacios comunicacionales; lo cual se traduce, en este caso, en una inadecuada comunicación entre los asociados, y los implicados en el programa y en su entorno comunitario. Estas insuficiencias fueron corroboradas en el Consejo Popular con la participación de actores de diferentes organismos implicados: Salud, Comercio Gastronomía y Servicio, Trabajo Social, Cultura e INDER. **(Ver anexo 2)**

2.3 Tipo de Investigación:

Comunicológica /Aplicada: Estudia los procesos comunicacionales del Programa del SAF desde una perspectiva teórico aplicada. Se diagnostica y evalúan las

acciones y mensajes comunicativos y tiene como propósito y resultado la solución de problemas concretos

1.4 Diseño de Investigación

Problema:

¿Cómo contribuir al mejoramiento de la Comunicación Comunitaria de los acogidos al Sistema de Atención a la Familia en Palmira?

Objetivo general:

Diseñar un Plan de Comunicación Comunitaria para el Sistema de Atención a la Familia en Palmira.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar elementos que entorpecen y/o favorecen la comunicación en el Sistema de Atención a la Familia en Palmira.
2. Validar el Plan de Comunicación Comunitaria para el Sistema de Atención a la Familia en Palmira por el Criterio de Especialistas.

Premisa de investigación:

La elaboración de un Plan de Comunicación Comunitaria podrá mejorar el proceso de comunicación en el Sistema de Atención a la Familia en Palmira.

Muestra

De la población conformada por 176 en el Sistema de Atención a la Familia en el municipio de Palmira, se realizó la selección de una muestra intencionada de **35** miembros, compuesta por 25 acogidos, de un total de 68 que conforman el Consejo Popular Palmira Norte y Sur, que representa el 37 % del total de acogidos, y por 11 implicados en el programa: directivos, miembros de organismos asistentes, y trabajadores de la entidad alimenticia-comedor.

Metodología

La presente investigación se acoge al paradigma Cualitativo, y se emplearon los métodos y técnicas propios de este.

✓ **Del nivel Teórico:**

Histórico-Lógico: Se considera la evolución conceptual de las categorías de análisis, permitió sistematizar la lógica con que se mueven las concepciones acerca de la Comunicación Comunitaria y el Trabajo comunitario, particularmente en el proceso de comunicación comunitaria en el Sistema de Atención a la familia; de tal modo, que fuese posible estimar los elementos básicos y establecer las tendencias en contexto socio-histórico cubano.

Análisis y Síntesis:, posibilitó la realización del proceso de análisis de los todos documentos y fuentes al acceso, vinculadas al tema. Permitted revelar y estudiar los diversos factores que configuran el proceso de Comunicación Comunitaria, así como las perspectivas en la investigación en el estudio específico de las experiencias recogidas en los documentos, propuestas resultado de investigaciones y reflexiones.

Inductivo/ deductivo, fue empleado en el análisis de las suficiencias y deficiencias del proceso de Comunicación Comunitaria desde la práctica y desde otras experiencias ya aplicadas en esta área, propiciando determinar regularidades, que constituyeron elementos básicos (Teóricos y Metodológicos) a considerar desde el diseño de la propuesta.

✓ **Del Nivel Empírico:**

Observación participante: Este técnica posibilita la observación en las actividades cotidianas de los acogidos al programa y de manera específica la muestra que ha sido seleccionada como objeto de estudio para valorar los elementos que componen el proceso comunicativo que se presentan en el desarrollo del programa en su accionar cotidiano comunitario.

Entrevista: Se utiliza para evaluar los aspectos fundamentales en relación con la Comunicación en el Sistema de Atención a la Familia y en particular en el entorno de la Comunidad de los acogidos, y de los implicados en su accionar. Lo cual permite enriquecer, completar y constatar la información obtenida por otras vías. Se emplea la entrevista no estandarizada y la semi-estandarizadas considerando las diferencias en los entrevistados y el manejo de los datos.

Encuesta: Se utiliza para determinar el grado de satisfacción de los acogidos al programa con respecto a los organismos implicados. La encuesta permitió analizar la realidad, para conocer aspectos significativos, y las características de la muestra particularizando en los indicadores que se evalúan, con el fin de descubrir posibles soluciones y/o para tomar dediciones sobre las distintas alternativas que se presentan.

Análisis de documentos: Se revisa toda la documentación normativa, informes, libros y folletos que rigen el Programa Nacional del Sistema de Atención a la Familia, así como la estrategia que implementa el Municipio en el Programa con el objetivo de analizar y comprender los procesos en que se ha visto inmerso el programa respondiendo a líneas de trabajo seguidas con anterioridad para proponer otras acciones que fortalezcan aún más la labor de la comunicación en dicho programa.

2.5 Categorías analíticas

Comunicación Comunitaria: Proceso que implica un esfuerzo para darle sentido a los códigos de comunicación que circulan en un barrio y que cobran significación a través de los sentimientos que transmiten las personas que en él habitan, logrando a través de este proceso conocerse entre vecinos/a, intercambiar inquietudes para finalmente organizarse y llevar a cabo lo que crean beneficioso para el barrio. Relaciones sociales y culturales que se han ido constituyendo históricamente. En lo que los sectores populares muestran, comparten y recrean las claves y códigos que les son propios.

Trabajo comunitario: Proceso de transformación de la comunidad para potenciar sus capacidades, así como fortalecer a los grupos gestores. Tiene por objetivo facilitar los procesos de cambio de las condiciones de la comunidad, económicas, políticas y culturales en la que mejore la calidad de vida de sus miembros.

2.6- Descripción de la metodología empleada: procedimientos en la investigación

El estudio desarrollado se ha estructurado en tres etapas, donde la metodología empleada está fundamentada en la concepción de la Educación Popular que garantiza una amplia participación comunitaria en la solución de los problemas existentes.

Etapas:

1. Preparación: En esta se establecen los elementos que comprende el diseño de los instrumentos que se aplicarán para corroborar el problema y realizar el diagnóstico y posterior análisis de resultados.

2. Planificación: Comprende el diseño de todo el plan como un sistema integrado. En esta etapa se llevan a cabo un conjunto de acciones educativas y culturales con el fin de elevar el horizonte cultural a través variadas fuentes de divulgación.

3- Evaluación: Implica la evaluación de las acciones comprendidas en el plan diseñado, y la correspondencia con los fundamentos que lo sustentan.

Capítulo III: Resultados

3.1 Resultados de la aplicación de instrumentos

En el diagnóstico que se realiza en el Sistema de Atención a la Familia en el Consejo Popular Palmira, se aplicaron varios instrumentos. A continuación se muestran los resultados:

Encuesta

Se aplica a los acogidos a los 25 acogidos del programa (**Anexo 3**), se tuvieron en cuenta los aspectos: datos personales y la evaluación de la Comunicación en el programa. Estos resultados permitieron describir las características de la muestra que son los siguientes:

El programa acoge 9 mujeres y 16 hombres, todos entre los 50 y 70 años de edad, de ellos 12 poseen un nivel primario, 10 con noveno grado y 3 técnicos medios; 13 son jubilados o pensionados, 7 no perciben salario por ningún concepto y 5 son amas de casa; 18 conviven solos o con alguna persona discapacitada y 7 con otro familiar.

En el tiempo libre visitan a vecinos o conversan con amigos y familiares, aunque muchos argumentan que se dedican a realizar trabajos para poder percibir algún

dinero. La mayoría de estas se encontraban en pésimas condiciones de habitabilidad en sus viviendas.

En cuanto al desarrollo comunicativo del programa, cualitativamente el organismo con más dificultad es Salud ya que manifiestan que no los visitan con frecuencia a muestrear su salud física; y en menor escala Cultura e Inder ya que manifiestan que realizan acciones en algunas ocasiones.

Los resultados arrojados son:

Comercio y Gastronomía: 4 Bien, 12 Regular, 9 mal

Salud: 5 Bien, 9 Regular, 11 Mal

Cultura: 7 Bien, 13 Regular, 5 Mal

Inder: 7 Bien, 13 Regular, 5 Mal

Trabajadores sociales: 2 Bien, 16 Regular, 7 Mal

Al referirse a la frecuencia con la los organismos implicados le brindan acciones, argumentaron que hace varios meses no los visita ningún organismo implicado en el programa, incluso exponen que los casos sociales no han sido visitados desde hace meses por los trabajadores sociales ni por los funcionarios de bienestar social, solo se brindan algunas actividades por Cultura e INDER.

Expusieron como ejemplo de las acciones que desean que se realicen en el programa: juegos de dominó, actividades festivas, atención médica, servicios de barbería y peluquería y mayor atención por parte de bienestar social y los trabajadores sociales.

Observación Participante y entrevista no estandarizada a los acogidos

Durante la realización de las actividades desarrolladas en el programa -dos veces en la semana-, con el objetivo de documentar las conductas de los acogidos durante la realización de sus actividades, **(Anexo 4 y 6)**. Para este seguimiento se identificaron como indicadores específicos la interacción comunicativa, la socialización, la motivación en las actividades y la superación de obstáculos, así la como observaciones generales de eventualidades, progresos y/o retroceso. En general se aprecia que:

Al inicio del trabajo se mostraban cohibidos, con empatía hacia los implicados, no obstante, esto se resolvió en la medida que se ha motivado por algunos representantes. Se constató, además, que el espacio físico constructivo del local no es suficiente para la cantidad de acogidos. Hay solo 3 mesas y 12 sillas, el clima que predomina en el local es competitivo para tratar de recibir el alimento e irse a casa. En cuanto a las relaciones que existen, propiamente entre los acogidos, se muestra indistintamente, socializan solamente cuando esperan el alimento, mientras que los trabajadores lo hacen solamente cuando van a brindarles el alimento. Entre ellos existen mayor o menor grado de simpatía y de relación.

Por otra parte, los organismos implicados tienen una incidencia casi nula en el programa, existen escasas visitas a los acogidos y a sus actividades, que a su vez se limitan a la alimentación. El mensaje que predomina es el vertical descendente. Si se advierte, solo los trabajadores que organizan la distribución de los alimentos, los atienden directamente y el resto de los implicados no tiene contacto real en la comunidad, ni en el local designado para el consumo de los alimentos, por cuanto no es posible retroalimentación alguna en la comunicación.

Las comunidades no tienen espacios establecidos para facilitar la comunicación entre sus miembros, esta solo tiene lugar en el momento en que se realizan la alimentación.

Existen intentos de establecer actividades que tienen un cierto grado de aceptación, aunque manifiestan que no desean que se realicen en el horario de almuerzo, pues plantean que su deseo es recibir el alimento en ese horario sin dilaciones.

Los canales de comunicación predominantes son los directos, cara a cara, sin otro momento de intercambio. Al referirse a los tipos de actividades que realizan, manifiestan que solo se reúnen en situaciones de carácter formal e informativo.

Existe insatisfacción en los acogidos en cuanto a las acciones que se desarrollan, argumentan que solo se realizan cuando viene visita, no tienen vía de comunicación por la cual puedan conocer las acciones organizadas previamente, ni tampoco tienen intervención ni protagonismo alguno.

La entrevista semi-estandarizada a implicados de forma general (Directivos/ Miembros / Representantes). (Anexo 5) se aplicó con el objetivo de constatar aspectos significativos del programa como Comunicación /Modelo que sigue/ Sugerencias. Mensajes, frecuencia/ Flujos, Retroalimentación; al respecto alegaron que su institución tiene una relación directa con el programa desde su objeto social dando tratamiento diferenciado a cada situación, referido a si la comunicación que mantienen los implicados en el programa es efectiva, manifiestan que las acciones comunicativas que han realizado los implicados al comienzo eran efectivas y suficientes, pero que esto ha decaído al pasar el tiempo. Hoy no visitan con frecuencia el programa, ni realizan actividades, solo cuando se realizan evaluaciones al programa por organismos superiores, además manifiestan que han participado en alguna de las actividades y deben ser mas motivadoras.

En cuanto al conocimiento de las acciones que deben desarrollar los organismos implicados, manifiestan que cada organismo tiene sus tareas específicas donde deben brindar a los acogidos, desde una actividad cultural y deportiva hasta el muestreo semanal de la presión arterial de cada acogido, por parte de salud; a estas tareas se unen el arreglo personal por servicio y la atención diferenciada por bienestar social y trabajadores sociales.

Argumentan además que el programa no cuenta con buen desarrollo en el espacio comunitario teniendo en cuenta que no ha sido una prioridad para los factores comunitarios.

Refieren además que para el desarrollo comunicativo futuro del programa, se deben proyectar en primer lugar en un local comunitario amplio donde se logre la plena participación de los acogidos, así como el vínculo de cada organismo teniendo en cuenta la incidencia que deben tener en el programa y utilizar variadas formas de divulgación que lleguen a los acogidos para motivarlos a la permanencia en el local en el tiempo establecido y según las orientaciones recibidas, además se deben realizar acciones de intercambio y toma de decisiones para lograr una activa participación y protagonismo por parte de los acogidos.

Análisis de documentos: El proceso para la obtención de la información se realizó teniendo en cuenta los diferentes ámbitos o contextos (Cuba, Cienfuegos, Palmira),

siendo éste un elemento importante a tener en cuenta en las búsquedas realizadas en Internet, libros de textos, la revisión bibliográfica y documental de los documentos y archivos del programa a los que se tuvo acceso. Estuvo relacionado con el estudio de los documentos legislativos, normativos, técnicos y metodológicos que rigen el trabajo con el Sistema de Atención a la Familia. Se consultó además informes de años anteriores constatando funcionamiento del programa, así como, documentos de la Comisión Municipal de Atención Social, documentos políticos, administrativos y proyectivos como de Planificación Física, Asamblea Municipal del Poder Popular y Comité Municipal del Partido.

3.2) Resumen Diagnóstico

El estudio y análisis de las técnicas empleadas y de instrumentos aplicados revelan como regularidades significativas las siguientes:

- ❖ Existe escasez de recursos para desarrollar acciones comunicativas, de carácter creativo y estimulante para el logro de la misión del programa.
- ❖ Se aprecian pocas acciones de divulgación de las acciones a desarrollar y aspectos de interés para los acogidos.
- ❖ No están concebidos los canales necesarios de retroalimentación de la información.
- ❖ No existe el manual de acogida a los nuevos incorporados al programa.
- ❖ No se cuenta con la presencia de un personal capacitado profesionalmente en cada organismo implicado para atender el programa.

3.3) Plan de comunicación comunitaria

El plan de comunicación comunitaria que se propone está dirigido al programa del Sistema de Atención a la Familia del Consejo Popular Palmira, con el objetivo de fortalecer los procesos comunicativos del programa. Para su cumplimiento se proyectan un conjunto de acciones comunicativas, que implica a los diferentes organismos del municipio.

En cada acción se mencionan los responsables, con el objetivo de facilitar la participación y el diálogo entre los actores de la comunidad, en diferentes escenarios y con los diferentes públicos. Para el diseño se tuvieron en cuenta las características

distintivas de las instituciones y organismos implicados, con el fin de optimizar la participación de los involucrarlos, en las diferentes acciones y en la propia gestión comunicativa.

A continuación se presentan los aspectos valorados:

Horizonte de planeación.

El tiempo en que se enmarca la ejecución y evaluación del plan está previsto a largo plazo (Un año o dos como mínimo)

Análisis del contexto

No existe la necesaria planificación de los aspectos comunicativos dentro de la organización, para lograr una buena Comunicación Comunitaria en el Sistema de Atención a la Familia. Se aprecia un Insuficiente uso de las herramientas de la comunicación por parte de los organismos implicados, existen pocas actividades con el fin de fortalecer el desarrollo comunicativo de este programa, la falta de protagonismo por parte de los acogidos y de las organizaciones de masas.

Ha faltado sentido de pertenencia por parte de los organismos implicados y la comunidad, un alto grado de sensibilización y espíritu del grupo de trabajadores pero además está la inexistencias de las herramientas de la comunicación que ayudan a que las soluciones al problema no sean espontáneas, es preocupante la desmotivación de los acogidos a la participación de las actividades, la mala coordinación y planificación en las actividades a desarrollar, y la escasez de acciones comunicativas.

Objetivos estratégicos

- Incentivar en los acogidos la participación en las acciones que desarrolla el programa.
- Documentar a los acogidos sobre las acciones a desarrollar y sus deberes y derechos en el programa.
- Demostrar que con un plan de comunicación comunitaria sustentada en acciones integradoras, se establecerá una mejor comunicación con respecto a las acciones del programa.

Públicos meta

- Acogidos al programa del Sistema de Atención a la Familia de Palmira.

Líneas de acción

- Comunicativa: está orientada a los acogidos, en función de motivarlos a su participación en las acciones del programa, elevar los niveles de conocimientos sobre sus deberes y derechos y su aplicación continúa mediante un sistema de mensajes.
- Educativa: pretende enseñar, modificar y crear hábitos y actitudes comunicativas, tanto en los acogidos como en los organismos implicados.
- Participativa: por la intencionalidad de generar procesos democráticos y de interacción. Romper con la unidireccionalidad.

Características de los mensajes

- Los mensajes se elaboraran con un lenguaje asequible de tal manera que pueda llegar a los acogidos sin dificultades y se logre el diálogo e interacción entre ellos.
- Los mensajes emitidos durante el desarrollo de las acciones serán cortos, directos y sencillos para una mejor socialización y comprensión por parte de los acogidos esta medida se recomienda para transmitir un mensaje o desarrollar una acción.
- Los mensajes deben generar motivación en los acogidos para que se concienticen con el problema y aporten sus experiencias en cada acción. Se busca establecer una buena relación comunicativa mediante el dialogo, así como interacción intergrupala e interpersonal.

Los principales ejes temáticos serán

- La Información comunicativa para los organismos implicados en el programa.
- La divulgación de los deberes y derechos de los acogidos en el programa.
- La promoción de acciones comunicativas para un mejor desarrollo del programa.

PLAN DE ACCIÓN.

| Acciones | Objetivos | Responsables | Participantes | Frecuencia | Lugar |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|
| Coordinar reunión con los organismos implicados para dar a conocer la caracterización y diagnóstico del programa. | Dar a conocer el diagnóstico y caracterización del programa | Investigadora. | Organismos implicados | Septiembre 2011 | Casa de Cultura. |
| Propiciar encuentro con acogidos al programa para brindarle la información referida al tratamiento que | Brindar la información referida al tratamiento que se debe propiciar por parte de los organismos implicados | Organismos implicados | Acogidos al programa. | Septiembre 2011 | Comedor comunitario. |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------------|
| se debe propiciar por parte de los organismos implicados y escuchar sugerencias. | | | | | |
| Solicitar a los organismos implicados plan de atención mensual al programa para su divulgación entre los acogidos. | Confeccionar el plan de atención mensual al programa. | Investigadora. | Organismos implicados | Septiembre 2011 | |
| Creación del Manual de Acogida a nuevos acogidos al programa. | Desarrollar acciones de acogidas y familiarización de los nuevos acogidos con el programa. | Organismos implicados | Nuevos acogidos. | Octubre | |
| Curso de capacitación sobre los medios y canales de la comunicación en el programa. | Capacitar al personal encargado del programa para conocimiento de los medios de comunicación comunitaria. | Organismos implicados | Trabajadores directo del programa. | Semanal desde septiembre hasta octubre. | Aulas de la Filial universitaria. |
| Cine debate donde se expongan | Elevar la cultura del debate y coexistencia de | Cultura | Organismos implicados y trabajadores | Mensual | Sala de video |

| | | | | | |
|---|--|------------------------|------------------------------------|---------|-----------------|
| temas sobre experiencias comunicativas del programa. | diversidad de criterios. | | del programa. | | |
| Organizar taller de artes manuales con recortería para la sostenibilidad del proyecto. | Organizar talleres de artes manuales con recortería. | Cultura | Acogidos | Mensual | Casa de Cultura |
| Realizar activo comunitario con los familiares de los acogidos al programa. | Familiarizar a los familiares de los acogidos a las acciones del programa. | Organismos implicados. | Familiares y acogidos al programa. | Mensual | Comunidad. |
| Desarrollo de actividades informales fuera del marco del mercadito comunitario. Celebraciones del día de la mujer, día de las madres, fin de año, etc | Motivar a los acogidos con acciones comunitarias. | Organismos implicados. | Familiares y acogidos al programa. | Mensual | Comunidad. |
| Confeccionar plegable de contenido informativo y educativo. | Divulgar las acciones a desarrollar. | Organismos implicados. | Organismos implicados. | Mensual | Comunidad |
| Realización de | Familiarizar a los | Organismos | Acogidos | Mensual | Comunidad |

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|------------------------|----------------|-----------------------|
| concursos en fechas conmemorativas . | acogidos con fechas conmemorativas de relevancia. | implicados. | | | |
| Habilitar una línea telefónica y un horario para divulgación y recepción de información. | Mejorar la comunicación con el programa. | Organismos implicados. | Organismos implicados. | Noviembre 2011 | Mercadito Comunitario |
| Realizar un mural de propaganda. | Elevar el conocimiento acerca de las acciones del programa. | Organismos implicados. | Organismos implicados. | Mensual | Comunidad |
| Intercambio con acogidos de otros Consejos Populares con experiencias de las acciones desarrolladas. | Demostrar experiencias sobre las acciones desarrolladas en el programa. | Organismos implicados. | Acogidos al programa. | Mensual | Comunidad |
| Montar exposiciones de libros relacionados con la alimentación nutricional. | Propiciar el conocimiento de alimentación nutricional en los acogidos. | Biblioteca del Barrio y Librería | Acogidos al programa. | Mensual | Comunidad |
| Comprobar con el uso de la metodología | Evaluar el conocimiento adquirido por el | Investigadora | Acogidos al programa. | Mensual | Comunidad |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| IAP. (investigación, acción, participación) | adulto mayor en el transcurso del desarrollo de las acciones. | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Evaluación

Se propone un sistema de evaluación que contempla visita a las actividades con frecuencia semanal para chequear calidad, asistencia e información recibida por los acogidos, satisfacción de los mismos. Semestralmente se evaluará el cumplimiento de las acciones y anualmente se realizará evaluación integral de la misma con la posibilidad de realizar sugerencias para elevar la calidad en las acciones. Asimismo se revelará el impacto del plan en el modo de actuar de los acogidos e implicados.

3.4 Validación del Plan diseñado según el Criterio de Especialistas

En la realización del proceso de validación del Plan de Comunicación Comunitaria se encuestaron 7 docentes considerados especialistas. (VER ANEXO 7). Para la determinación de esta condición se tuvo en cuenta en su selección los siguientes aspectos:

1. Título académico
2. Categoría docente
3. Experiencia docente
4. Experiencia en la investigación.
5. Conocimiento sobre el tema. (Especialización)

En este sentido se constató como generalidad en los seleccionados una alta preparación, y experiencia en la investigación. Dos ostentan la categoría de profesor Auxiliar, y la mayoría posee entre 10 y 15 años de experiencia docente. (VER ANEXO 8)

A continuación se muestran los resultados de cada uno de los aspectos valorados:

1. La Concepción del plan de Comunicación Comunitaria: Seis especialistas consideran la concepción general del plan de Comunicación Comunitaria muy adecuado, y uno de los especialistas lo considerara como adecuado.

2. Los fundamentos que sustentan el Plan de Comunicación Comunitaria: Cinco especialistas consideran que estos son muy adecuados los otros dos adecuado.

3. Las etapas del Plan de Comunicación Comunitaria: Cinco de los especialistas considera que estas son bastante adecuadas, los dos restantes muy adecuadas.

4. El sistema de acciones: Tres especialistas consideran el sistema de acciones muy adecuado, y el resto lo considera bastante adecuado.

5. Sistema de tareas que lo integra: Dos especialistas lo consideran muy adecuado y los otros cinco bastante adecuado.

6. Concepción de la Evaluación en el plan / criterio de medidas. Cuatro especialistas consideran este aspecto muy adecuado, uno bastante adecuado y dos adecuado

Aspectos a incluir: En sentido general se sugiere por parte de algunos especialistas:

- a) Designar responsable por organismo para llevar a cabo la acción
- b) Establecer para la evaluación un balance del cumplimiento del plan.
- c) Establecer lugares específicos en la comunidad para realizar acciones.

Conclusiones.

1. La Comunicación Comunitaria es un proceso que tiene gran importancia dentro del Trabajo comunitario. Se fundamenta en un sistema de estrategias, desarrollado desde la comunidad, basado específicamente en la solución de problemas sociales para la transformación.
2. El éxito de la Comunicación Comunitaria radica en desarrollar una labor de forma integradora, mediante acciones donde interactúen de forma coherente todos los organismos comunitarios, para lograr un desarrollo más efectivo en la puesta en práctica de las acciones.

3. En el estudio diagnóstico realizado en el Sistema de Atención a la Familia de Palmira, se comprobó el predominio de aspectos que inciden de modo negativo en el logro del proceso comunicativo. No están concebidos los canales y las vías necesarias para la correcta trasmisión de la información y por consiguiente su retroalimentación, a pesar de la disposición de sus implicados.

4. El Plan de Comunicación Comunitaria elaborado y validado según el Criterio de Especialistas, puede resolver un problema que afecta al proceso de Comunicación en el Sistema de Atención a la Familia, proporcionando recursos teórico-metodológicos que permiten dar respuesta coherente a las aspiraciones de la sociedad cubana.

Recomendaciones.

1. Exponer los resultados de la investigación al Consejo de la Administración municipal y de gobierno en Palmira y proponerlo como un proyecto de Desarrollo Local.
2. Designar personal capacitado para asesorar profesionalmente a Implicados y trabajadores del programa.
3. Implementar el manual de acogida a las nuevas incorporaciones.
4. Extender el estudio a otras Municipios de la provincia teniendo en cuenta las particularidades de su contexto.
5. Implementar mecanismos eficientes de retroalimentación para el público interno como los murales y el buzón de quejas y sugerencias.

Bibliografía.

- Arias, H. (1995). "La Comunidad y su estudio". La Habana : Editorial Pueblo y Educación.
- Ander Egg, E. (2000). Conceptos de comunidad y desarrollo de la comunidad, en Clotilde Proveyer et al. Selección de Lecturas de trabajo social y Comunitario La Habana Curso Formación de Trabajadores Sociales.
- Asociación de Pedagogos de Cuba. (2003). Comunicación y grupos. Selección de lecturas. La Habana: C.I.E Graciela Bustillos.
- Bartoli, Annie. (1992). Comunicación y organización .Barcelona: Ed. Paidòs.
- Bildle, William. "Desarrollo de la comunidad: redescubrimiento de la iniciativa local". México.
- Bruno, D. (2007). Diagnóstico de la comunicación. Diagnóstico y poder. Diagnóstico y participación.
- Bustillos, Graciela, (2000). Selección de lecturas sobre Trabajo Comunitario. Ciudad Habana.
- Castillo, D. P, (1985). Diagnóstico de Comunicación. Quito: Editorial Belén.
- Colectivo de autores. (2005). Selección de lecturas de metodología, métodos y técnicas de investigación social II. La Habana: Félix Varela.
- Casaña, A. (1988). Colectivo Laboral y Comunicación, La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Cordero, M. L. (2004). *Los aportes de la comunicación comunitaria a las prácticas educativas en contextos de exclusión social*: Facultad de Ciencias Sociales-UBA//Acceder: Asociación Civil Comunicación y Educación para el Desarrollo.
- Cuba. Asamblea Nacional del Poder Popular. (2004). "Programa de Trabajo Comunitario". La Habana: Asamblea Nacional del Poder Popular.
- De Urrutia Torres, Lourdes. (n.d.). Metodología de la Investigación Social I: Selección de Lecturas. La Habana: Félix Varela.
- Díaz Bordenave, J. (1976). Las nuevas pedagogías y tecnologías de educación. En. *Reunión de consulta sobre investigación para el desarrollo rural* .Latinoamérica. [s.n]
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Citado por: Terry González, M.

- Engels, Federico, (1894). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre, La Habana: Pueblo y Educación.
- Frascara, Jorge, (2002). Diseño gráfico y comunicación. Infinito., Paraguay.
- Freire, P. (1969). *La educación como parte de la libertad*. Tierra Nouva: Ed. Montevideo.
- Freire, Paulo, (1972). La Educación como práctica de la libertad. Siglo XXI., México.
- García Toirac, Yanet, Muñoz, Rosa, (2005). Fundamentos de la Publicidad, La Habana: Félix Varela.
- González, G. O. (1997). La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa. México: Instituto Mexicano para el Desarrollo Comunitario.
- Gil Flores, Javier Rodríguez Gómez, Gregorio, & García Jiménez, Eduardo. (2008). Metodología de la investigación cualitativa. La Habana: Félix Varela.
- González Castro, V. (1995). Profesión: comunicador. Ciudad de La Habana: Pablo de la Torriente.
- González Rey, F. (1995). Comunicación, personalidad y desarrollo. Ciudad de La Habana: Pueblo y Educación.
- Jara, O. (2002). Los Procesos de comunicación popular, en Colectivo de Autores: Selección de Lecturas de Comunicación Social II. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Kaplún, M, (1984). Comunicación entre grupos: El método del Casete. Colombia.
- Kaplún, M, Comunicador Popular. Ecuador: CIESPAL
- Kaplún, M. (2002). Una Pedagogía de la Comunicación. El Comunicador Popular La Habana: Editorial Caminos.
- Linares, C. (1996). La Participación: ¿Solución o Problema? Centro de Estudio y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello. La Habana.
- Lomov, B. F. (1989). El problema de la educación en la psicología. La Habana: Ciencias Sociales.
- López, L. (2007). *Selección de lecturas de Comunicación Social*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- López Soto, N. (1997). "La Gestión comunitaria en las actuales condiciones: el Taller de Transformación Integral de Atarés". Tesis de grado. Licenciatura en Sociología. Universidad de La Habana: Facultad de Filosofía e Historia.
- Martín Serrano, Manuel. (1991). *Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. Madrid: A Corazón.

- Portal Marrero, Rayza. (2003). "Comunicación y comunidad". La Habana: Editorial Félix Varela.
- Portal Moreno, Raiza. (2003). Compilación de. Selección de lecturas sobre comunicación social. Curso de formación de trabajadores sociales. Ciudad de La Habana.
- Portal Marrero, Rayza, Recio Silva Milena. (2005). "Comunicación y comunidad". La Habana: Editorial Félix Varela.
- Portal Moreno, Rayza (2002). Selección de Lectura de Comunicación Social. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Portal, Rayza, Amaya Trujillo, Hanny, (2006). Comunicación y Sociedad Cubana. Selección de lecturas, La Habana: Félix Varela.
- Pozas, Ramón, (1964). El desarrollo de la Comunidad, La Habana: Pueblo y Educación.
- Rodas Salinas, F.I, (1988). Información y Comunicación. Los medios y su paliación. Gustavo Gili., Barcelona.
- Rodríguez Gómez, Gregorio. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Resolución 40/07 del Ministerio del Comercio Interior.
- Saladrigas Medina, Hilda, (2006). Comunicología, La Habana: Editorial Félix Varela.
- Salina Medina, Hilda, 2003. Introducción a la teoría y la investigación en comunicación., La Habana: Félix Varela.
- Sandoval Casilimas, Carlos A. (2002). Investigación cualitativa. Colombia: INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, ICFES.
- Servicios Comunitarios: selección de textos". (2005). La Habana: Editorial Félix Varela.
- Silva, Aida. (2011, April 17). Investigación Cualitativa: Una Reflexión.
- S. J. Taylor/ R. Bogdan. (2002). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial PAIDÓS.
- Urrutia, G, 2000. Metodología de La Investigación Social en Selección de Lecturas, La Habana: Félix Varela.
- Vázquez Montalbán, Manuel. (2002). Historia y Comunicación Social. Ciudad de la Habana: Félix Varela.
- Zeus Nava, Cátala. (n.d.). Comunicación Social en Cuba. <http://www.latecla.cu/bd/social/cuba>.

ANEXO 1

RESOLUCIÓN 40/ 07

POR CUANTO: Mediante acuerdo de fecha 22 de febrero de 2006, fue promovido y designado quien resuelve, Ministro del Comercio Interior.

POR CUANTO: El acuerdo No. 2841 de fecha 25 noviembre de 1994, adoptado por el Comité ejecutivo de Consejo de Ministros, establece en su Apartado segundo que el Ministerio del Comercio Interior es el organismo encargado de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y el Gobierno en cuanto al Comercio Interior Mayorista de alimentos, de los servicios y otros bienes de consumo personal y comercial.

POR CUANTO: El acuerdo No. 2817 de fecha 25 noviembre de 1994, adoptado por el Comité ejecutivo de Consejo de Ministros, establece en su Apartado tercero, acápite cuarto, que corresponde a los jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado, dictar en el límite de sus facultades y competencia reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del organismo.

POR CUANTO: La Resolución Económica del V Congreso del Partido fue objeto de implementación por el Ministerio del Comercio Interior, quien establece el Sistema de Atención a la Familia, como la primera y fundamental línea de trabajo en la estrategia de la gastronomía y que tiene el objetivo de ofertar productos a la población con precios razonables, protegiendo de esta forma a los segmentos de menores ingresos.

POR CUANTO: Por resolución No. 398 de fecha 28 de diciembre de 1998, dictada en este organismo se puso en vigor la Cadena de Atención a la familia, la que en las condiciones actuales se hace necesario modificar y establecer nuevos lineamientos para el funcionamiento de este Sistema.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas.

RESUELVO

Primero: Aprobar y poner en vigor los lineamientos para el Sistema de Atención a la familia (SAF) que se anexa a la presente resolución como parte integrante de la misma.

Segundo: Se faculta al Viceministro que atiende la actividad, al Director de Gastronomía y a los Directores Provinciales de Comercio para que, en el marco de sus funciones y facultades, dicten las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo que por la presente se establece.

Tercero: Se deroga la Resolución No. 398, de 28 de diciembre de 1998.

Notifíquese a los presidentes de los Consejos de la Administración Provinciales del Poder Popular y del Municipio Especial Isla de la Juventud, viceministros, a la Directora de Gastronomía del organismo y a los Directores provinciales de

Comercio, Gastronomía y los Servicios y el del Municipio Especial Isla de la Juventud.

Comuníquese a los Directores del organismo Central y a cuantas más personas naturales y jurídicas proceda.

Dada en ciudad de la Habana, Ministerio del comercio Interior a los 26 días del mes de febrero del 2007.

Marino Alberto Murillo Jorge

Ministro del Comercio Interior.

LINEAMIENTOS PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA(SAF)

- 1- El Sistema de Atención a la Familia, en lo adelante "SAF", tiene como objetivo fundamental el de complementar la alimentación a la población de bajos ingresos a través de la red de unidades protegidas con ofertas de productos a precios razonables y que garanticen los requerimientos nutricionales de este segmento poblacional.
- 2- El SAF está integrado por las unidades gastronómicas conocidas como Restaurantes Familiares y Mercaditos Comunitarios que, en lo adelante, se denominará " Unidades del SAF ".
- 3- Las unidades del SAF tienen como actividad básica prestar servicios al Sistema de Atención a la Familia y adicionalmente pueden prestar otros servicios gastronómicos en la comunidad siempre y cuando no interfiera el horario de atención a los censados.
- 4- Las unidades del SAF brindan servicio de almuerzo y comida.

El horario de almuerzo en estas unidades es de 11:00a.m a 1:00p.m y el de comida, de 5:00p.m a 7:00p.m, de lunes a domingo.

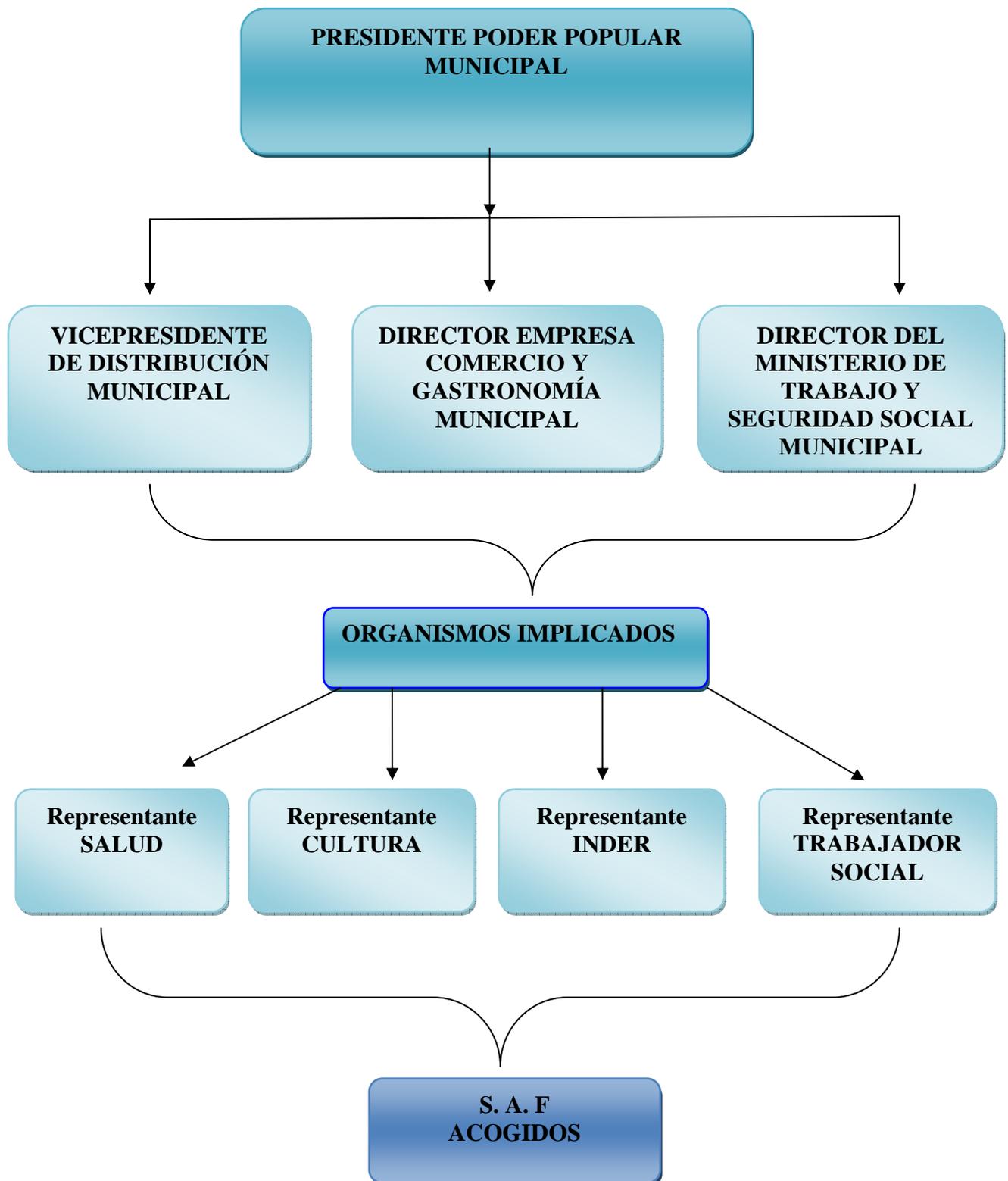
El precio de los platos ofertados se corresponde con la garantía de los menús que no excedan el valor de 1.00 peso. Al concluir estos horarios pueden ofertarse, al mismo precio, en venta libre, los productos que hayan quedado excedentes del menú, preferentemente a los propios censados.

- 5- Las Unidades del SAF deben promover que los censados efectúen la alimentación en la propia unidad, en aras de brindar mejor calidad en el servicio y asegurarnos que sea efectivo el consumo, lo que contribuye a propiciar la actividad social y mejorar la calidad de vida de los censados.
- 6- Los platos se elaboran en correspondencia con las normas vigentes de elaboración de productos en la Alimentación Social hasta tanto se emita el Manual de Normas de Elaboración para el SAF.
- 7- Los Consejos de la Administración Provincial del Poder Popular, exigirán a las Direcciones Provinciales de Comercio que el número de comensales en

- cada unidad del SAF esté en correspondencia con su capacidad instalada y de elaboración para lograr un servicio eficiente y con calidad.
- 8- Las unidades del SAF cuentan con cuatro juegos de mesas con sillas, como mínimo, y con una adecuada rotación de insumos para prestar el servicio, debiendo mantener la higiene, buena imagen y confort.
 - 9- Tienen prioridad de acceso a los servicios de las unidades del SAF: los jubilados, personas con bajos ingresos, embarazadas con riesgo, discapacitados y casos sociales; u otros que, de acuerdo a las características o circunstancias de los mismos, le resulte aconsejable a la comunidad su inclusión en el Sistema.
 - 10- La relación nominal de los acogidos al SAF debe ser aprobada por los Consejos de la Administración Municipales del Poder Popular, oído el parecer de los Consejos Populares y las estructuras de los Trabajadores Sociales a ese nivel. Las listas de censados pueden ser verificadas por los especialistas de gastronomía y los inspectores estatales.
 - 11- En cada Unidad del SAF debe existir un registro con los nombres y direcciones de los censados, que permita controlar diariamente la asistencia. El Registro debe ser actualizado trimestralmente, para un mejor control y adecuada atención a esta población protegida por el SAF.
 - 12- En el caso de los censados protegidos por la seguridad social se acordará con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el pago de este servicio.
 - 13- Los Consejos de la Administración Municipales del Poder Popular priorizan el SAF dándole tratamiento diferenciado con el abastecimiento de frutas, viandas y vegetales.
 - 14- Las vías de abastecimiento para el SAF, son las cifras nominalizadas centralmente y las elaboraciones propias de la Gastronomía, independientemente que los territorios apoyen con otros recursos.
No se autorizan las compras por las Unidades Básicas de Abastecimiento (UBAs) para el SAF.
 - 15- Se prohíbe la venta de bebidas alcohólicas, cervezas, cigarros y de productos del Mercado Paralelo en los horarios de prestación del servicio del SAF.
 - 16- Las empresas de comercio y gastronomía ejercen el control de unidades del SAF en la revisión de los inventarios, los recursos materiales y financieros, las normas de elaboración y los costos de los productos para aplicar consecuentemente el análisis de sus rendimientos.

Marino Alberto Murillo Jorge
Ministro del Comercio Interior.

ANEXO 2
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.



ANEXO 3

ENCUESTA A LOS ACOGIDOS S.A.F

Estimado(a) compañero (a)

Se realiza un estudio sobre las características del Programa de Atención a la Familia, así como la atención por parte de de los organismos implicados en el programa, su opinión es importante para la investigación que se llevará a cabo. Todas sus opiniones y respuestas son de carácter confidencial, por lo que no se requiere que escriba su nombre. Solicitamos la mayor sinceridad en sus respuestas. Muchas gracias.

1-DATOS PERSONALES

- a) Edad _____
- b) Sexo _____
- c) Nivel escolar _____
- d) Vinculación Laboral

Trabaja _____ No trabaja _____ Jubilado _____ Trabajador por cuenta propia _____

Salario (100 – 199) _____ (200 – 240) _____ No percibe salario _____

Pensión _____

e) Familiares en la casa

Padres _____ Hijos _____ hermanos _____ Vecinos _____ solo _____

f) Actividades

En su tiempo libre usted se dedica a:

- _____ Leer
- _____ Ver películas
- _____ Escuchar música
- _____ Visitar a los vecinos
- _____ Practicar deportes
- _____ Pasear
- _____ Bañarse en el río
- _____ Beber

- _____ Jugar dados
- _____ Conversar con familiares o amigos
- _____ Otras (Explique)

g) Vivienda

En qué condiciones constructivas se encuentra

Buena _____ Regular _____ Mal _____ No tiene _____

2-LA COMUNICACIÓN EN EL PROGRAMA

a) Cómo considera la comunicación por parte de los organismos implicados.

Comercio y Gastronomía: Bien _____ Regular _____ Mal _____

Salud: Bien _____ Regular _____ Mal _____

Cultura: Bien _____ Regular _____ Mal _____

INDER: Bien _____ Regular _____ Mal _____

Trabajadores sociales: Bien _____ Regular _____ Mal _____

En caso de considerar otra calificación. Explique

b) ¿Con qué frecuencia les brindan acciones los organismos implicados?

Semanal _____ Mensual _____ Semestral _____ Anual _____

c) ¿Se siente satisfecho con las necesidades y aspiraciones respecto a la comunicación en el programa?

Sí _____ No _____

En caso de considerar otra calificación. Explique

d) Mencione algunas de las acciones que usted desee que se realicen en el programa.

Anexo 4

Guía de Observación

Objetivo. Observar el comportamiento de los indicadores objeto de análisis durante la realización de sus actividades

1) Comportamientos de los acogidos en cuanto a:

a) vínculos con los organismos implicados del municipio

Características del lenguaje hablado: claridad de los mensajes recibidos, comprensión y la empatía.

b) espacios físicos: estado constructivo del local, accesibilidad.

2) Clima que predomina: autoritario o participativo, solidario o competitivo, tenso o relajado.

3) Tipos de relaciones que predominan entre: acogidos, acogidos y trabajadores, acogidos y organismos implicados, acogidos y la comunidad.

4) Comportamiento de la comunicación (entre los acogidos, trabajadores y organismos implicados): nivel de información de los acogidos; utilización de la información en la toma de decisiones, autonomía en las decisiones y opiniones; tipos de mensajes que predominan, de tarea, de mantenimiento, de contenido humano; flujos de comunicación que predominan, vertical ascendente, vertical descendente, horizontal, transversal; canales de comunicación predominantes, directos, cara a cara (observar la manifestación de indicadores de comunicación no verbal), indirectos, presencia de formas de retroalimentación.

5) Espacios comunicacionales más empleados por el programa: reuniones, momentos de intercambio (matutinos), momentos de toma de decisiones, formas de intercambio

6) Tipos de actividades que realizan: de formación y superación, culturales, deportivas, recreativas, sociales; formales: reuniones, asambleas, matutinos, rituales o ceremonias tradicionales, celebraciones informales, otros hábitos o costumbres sociales.

7) Participación de los acogidos, la familia y organismos implicados en las actividades: asistencia a las actividades, grado de satisfacción de los acogidos con respecto a estas actividades

8) Participación de los acogidos en su vinculación al programa: conocimiento de las acciones a desarrollar.

Anexo 5

ENTREVISTA SEMI ESTANDARIZADA

A Implicados (Directivos/ Miembros / Representantes)

Aspectos significativos (Comunicación /Modelo que sigue/ Sugerencias)

Mensajes, frecuencia/ Flujos, Retroalimentación

1. ¿Qué relaciones tiene su institución con el programa del Sistema de Atención a la familia?
2. ¿Cree usted que el trabajo comunicativo que realizan en el programa es adecuado? ¿Por qué?
3. ¿Ha participado usted en alguna de sus actividades? ¿Por qué?
4. ¿Conoce usted las acciones que se deben desarrollar en el programa? ¿Las considera suficientes?
5. ¿Considera usted que el programa cuenta con un buen desarrollo en el espacio comunitario? ¿Por qué?
6. ¿Qué sugerencias puede ofrecer para mejorar la comunicación en el programa?

ANEXO 6

ENTREVISTA NO ESTANDARIZADA

A los acogidos

1. Desarrollo Comunicativo del Programa
2. Vínculos con los organismos implicados del municipio
3. Clima que predomina y tipos de relaciones que predominan.
4. Comportamiento de la comunicación
5. Espacios comunicacionales más empleados por el programa
6. Participación de los acogidos, la familia y organismos implicados en las actividades

ANEXO 7

ENCUESTA A ESPECIALISTAS

Estimado colega:

Usted ha sido seleccionado como experto del tema que comprende nuestra investigación. Con tal motivo, solicitamos conocer sus consideraciones sobre el Plan de Comunicación Comunitaria en el Sistema de Atención a la Familia, diseñado en particular para el presente trabajo, para lo cual le adjuntamos un esquema sintetizado que le puede servir como referente para precisar los aspectos de su valoración. Por tanto, requerimos que usted juzgue los aspectos que a continuación se exponen, utilizando la siguiente escala:

1- Muy adecuado. 2 - Bastante adecuado 3 – Adecuado 4- Poco adecuado 5- Inadecuado

| No | Aspectos a valorar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Concepción general del Plan Comunicación Comunitaria | | | | | |
| 2 | Fundamentos que sustentan el Plan de Comunicación C. | | | | | |
| 3 | Etapas del Plan Comunicación Comunitaria | | | | | |
| 4 | Sistema de acciones que lo integran | | | | | |
| 5 | Sistema de tareas que lo integran | | | | | |
| 8 | Concepción de la evaluación en las propuestas/ criterio de medida | | | | | |

1. Tomando en cuenta la numeración de los aspectos en la tabla anterior, exprese su criterio en relación con aquellos que modificarías o incluirías en cada uno de ellos.

| Aspectos | Qué modificar | Qué incluir |
|-----------------|----------------------|--------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |

ANEXO 8

ESPECIALISTAS SELECCIONADOS

ESPECIALISTA 1: Lic. en Estudios Socioculturales, Master, profesor de la UCf, Asistente, , 15 años de experiencia docente.

ESPECIALISTA 2: Ing. Industrial, profesor de la escuela de Hotelería y Turismo, Asistente, Master, 9 años de experiencia docente.

ESPECIALISTA 3: Filóloga. Profesora Centro de Superación para la Cultura, asistente, Master , 20 años de experiencia docente.

ESPECIALISTA 4: Ing Agrónomo, Profesor Filial Universitaria Palmira, profesor auxiliar, Master , experiencia docente 12 años

ESPECIALISTA 5: Lic. en Educación , en la especialidad Español y Literatura, profesor de la UCf, Master, 15 años de experiencia docente.

ESPECIALISTA 6: Lic. en Educación en la especialidad de Español Literatura, profesor de la UCf, Titular, Doctor, 20 años de experiencia docente

ESPECIALISTA 7. Lic. en Educación en la especialidad de Español y Literatura, profesor de la FUM Palmira, Master, Asistente, 15 años de experiencia docente