



# CULTURA, COMUNICACIÓN & DESARROLLO

Revista científica de Ciencias Sociales de la Universidad de Cienfuegos

Volumen 1 - Número 1 - Enero-Junio, 2017



# CULTURA, COMUNICACIÓN & DESARROLLO

Revista científica de Ciencias Sociales de la Universidad de Cienfuegos

## CONSEJO EDITORIAL

---

### *Director*

MSc. Jorge Luis Urra Maqueira

### *Editor (a)*

MSc. Vivian Bárbara González Curbelo

### *Jefe de edición*

Dr. C. Jorge Luis León González

### *Miembros*

Dra. C. Yailen Monzón Bruguera  
Dra. C. Odalys Medina Hernández  
Dra. C. Nereyda Moya Padilla  
Dr. C. Fernando Carlos Agüero Contreras  
Dra. C. Marianela Morales Calatayud  
Dra. C. Esther Hernández Moreno  
Dra. C. Yoanelys Mirabal Pérez  
Dra. C. Adiane Fernández Bermúdez

### *Consejo Científico Asesor*

Dra. C. Lilia Martín Brito  
Dra. C. Rayza Portal Moreno  
Dr. C. Idalberto Amado Pérez López  
Dra. C. Hilda Saladrigas Medina  
Dr. C. José Rojas Bez  
Dr. C. Raúl Garcés Corra  
Dr. C. Yunier Rodríguez Cruz  
MSc. Esperanza Andrea Madruga Torreira  
Dr. C. Rafael Hernández de la Torre  
Dr. C. Alejandro García Rodríguez  
Dra. C. Eulalia Dolores Pino Loza  
Dr. C. Carlos Martínez Bonilla  
Dr. C. Borman Vargas Villacres  
MSc. Massiel Delgado Cabrera  
MSc. Caridad Casanova Rodríguez

MSc. Deivy Miguez Collado  
MSc. Dariel Mena Méndez  
MSc. María de los Angeles Alvarez Beovides  
MSc. Yadira Chávez Domínguez  
Dra. C. Eliza Carolina Vayas Ruiz  
Dr. C. Adrian Abreus González  
Dr. C. Reinaldo Rojas Consuegra  
Dr. C. Joaquín Alonso  
Dr. C. Javier Aguilar Pérez  
Dr. C. Alberto Saladino García  
Dr. C. Juan María Bilbao Ubillos  
Dra. C. Alessandra Ciatini  
Dr. C. Ramón Rosario  
Dra. C. Andréia Nunes Militão  
Dra. C. Sabrina Doyon  
Dr. C. Adalberto Enrique Santana Hernández

### *Correctores (as) de estilos*

Lic. Martha Preciado Martínez  
MSc. Gisela Yanes Rodríguez

### *Traducción y redacción en Inglés*

MSc. Clara Esther Gómez Gonzalvo

### *Diseñador (a)*

MSc. Liéter Elena Lamí Rodríguez del Rey

### *Soporte Informático*

Tec. Jesús Gioser Medina Varens

CONTENIDOS

Editorial	4
Las técnicas del interrogatorio durante el juicio oral en el proceso penal cubano Esp. Yoruanys Suárez Tejera, Lic. Aradely Águila Pérez	5
Una alternativa didáctica para estimular el desarrollo de la creatividad en la enseñanza de la matemática MSc. Pedro A. Alejo Martínez, Dr. C. Eloy Arteaga Valdés	16
Ojo crítico. Ciencia y tecnología en pos de una percepción compleja y diversa del audiovisual MSc. Jorge Luis Urra Maqueira	23
Sociedad de la información: apuntes para una reflexión MSc. Dagmara Barbieri López	34
Diagnóstico de comunicación organizacional en el Restaurante “La Verja” de Cienfuegos Lic. Lidia Montes de Oca Suárez	41
Conservadores en el ayuntamiento cienfueguero. Debates y acuerdos: un acercamiento a su gestión de gobierno entre 1878 y 1898 Lic. Ibisamy Rodríguez Pairol, MSc. Vero E. Rodríguez Orrego	47
Diagnóstico de la gestión de la comunicación externa del grupo empresarial extrahotelero Palmares en el cabaret Costasur Lic. Marcos Saidel Alfonso Delgado	55
Educación para la comunicación mediada por las TIC en ciudadanos de comunidades vulnerables MSc. María Elena López León, Dra. C Hilda Saladrigas Medina, Dra. C Rayza Portal Moreno	65
Sección radial Dialogando: una experiencia para potenciar los procesos de comunicación interpersonal en una comunidad montañosa Lic. Julia Osidia Molina Pereda, MSc. Dariel Mena Méndez, Dra. C. Arelys R. Álvarez González	73
Normas	88

EDITORIAL

Dr. C. Jorge Luis León González<sup>1</sup>

E-mail: [jlleon@ucf.edu.cu](mailto:jlleon@ucf.edu.cu)

<sup>1</sup>Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Estimados lectores:

La editorial “Universo Sur” de la Universidad de Cienfuegos tiene el gusto de publicar el primer número de la revista científica: Cultura, Comunicación y Desarrollo. La revista es una publicación con periodicidad semestral, auspiciada por la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la Universidad de Cienfuegos; con la participación del Centro de Comunicación para el Desarrollo de Cumanayagüa (CCD), el Centro de Estudios Socioculturales (CESOC), la Cátedra de CTS, el Departamento de Derecho, el Departamento de Comunicación Social y el de Estudios Socioculturales.

Su objetivo fundamental es divulgar los aportes e investigaciones en el campo de las ciencias sociales, con acento en estudios sobre cultura, comunicación y desarrollo. El perfil temático de la revista abarca tres líneas temáticas fundamentales: Cultura y sociedad, Estudios de comunicación social e investigaciones relacionadas con Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS).

Esperamos poder contar con sus contribuciones y experiencias alrededor de estas líneas temáticas y que nos hagan llegar sus sugerencias a fin de perfeccionar esta publicación seriada.





01

# 01

---

Fecha de presentación: enero, 2016

Fecha de aceptación: abril, 2016

Fecha de publicación: junio, 2016

## **LAS TÉCNICAS DEL INTERROGATORIO DURANTE EL JUICIO ORAL EN EL PROCESO PENAL CUBANO**

### QUESTIONING TECHNIQUES DURING THE ORAL TRIAL IN THE CUBAN CRIMINAL PROCESS

Esp. Yoruanys Suárez Tejera <sup>1</sup>

E-mail: [ysunez@cfg.intermar.cu](mailto:ysunez@cfg.intermar.cu)

Lic. Aradely Águila Pérez <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Suárez Tejera, Y., & Águila Pérez, A. (2016). Las técnicas del interrogatorio durante el juicio oral en el proceso penal cubano. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 5-15. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

#### RESUMEN

El juicio oral debe concebirse como un instrumento orientado a la búsqueda de la verdad en torno a la comisión o no de un evento delictivo y de la responsabilidad o no del imputado. A tales efectos se apela a diversos medios de prueba, dentro de los cuales ocupa un papel esencial el interrogatorio. En la fase del juicio oral del proceso penal cubano, los abogados y fiscales, presentan dificultades al no hacer empleo de una correcta aplicación de las técnicas de litigación forense, específicamente las que aluden al interrogatorio, toda vez que se convierten en actos mecánicos y esquemáticos.

#### Palabras clave:

Juicio oral, imputación, técnicas, litigación forense, tribunal.

#### ABSTRACT

The oral trial should be conceived as an instrument oriented to truth searching around the perpetration or not of a criminal event and the responsibility or not of the imputed one. To such effects, it is appealed to diverse means of evidence, among which questioning occupies an essential role. In the oral trial phase of the Cuban criminal process, lawyers and attorneys have difficulties as they do not use the techniques of forensic litigation properly, specifically those regarding questioning, as they become mechanical and schematic acts.

#### Keywords:

Oral trial, imputation, techniques, forensic litigation, court.

## INTRODUCCIÓN

El proceso penal ha evolucionado a lo largo de la historia por diferentes sistemas de enjuiciamientos, según las condiciones económicas, políticas y sociales predominantes en cada etapa del desarrollo de la humanidad. Inicialmente en la comunidad primitiva, como afirmara (Engels, 1999) en su obra: *El origen de la familia, la propiedad privada y el estado*, no existía el derecho, en el sentido jurídico de la palabra. Esta sociedad integrada por la gens o el clan, era gobernada por reglas morales no escritas, aceptadas tradicionalmente por el grupo. Época en la que el Estado no existía porque la propiedad privada no había aparecido. Sustentándose en los costumbres como un acontecimiento general, su incumplimiento traía aparejado al infractor una sanción de orden moral.

En la etapa de la comunidad primitiva el grupo accionaba y ejecutaba mediante un hacer sumario y público contra el que realizaba actos o incurría en omisiones perjudiciales para la comunidad. Por tal razón no puede llamarse procedimiento a esta forma sencilla de actuar, sin embargo afirma (Fernández Pereira, 2002), que tenía en sí los gérmenes de lo que en su evolución constituiría el magisterio punitivo.

Con la aparición del Estado esclavista, surge en primera instancia el sistema acusatorio. El mismo ha estado presente en las etapas<sup>1</sup> más prósperas de la democracia, con predominio en el tiempo, aún cuando en un momento marcado le sobrevino el sistema inquisitivo.<sup>2</sup> El citado sistema vuelve a resurgir históricamente en las llamadas sociedades liberales, para mantenerse vigente hasta la actualidad en muchos países como Estados Unidos e Inglaterra.

En *Las Partidas*,<sup>3</sup> cuerpo legislativo de la época del feudalismo español, aparecen por vez primera las regulaciones sobre el funcionamiento y competencia de los jueces, las de los pesquisadores, las de los abogados y el establecimiento del tormento como medio para la obtención de la confesión. Se inicia de esta forma lo que se pudiera plantear como las bases del sistema inquisitorial. Posteriormente es perfeccionado por la iglesia católica

al establecer el procedimiento de los tribunales del santo oficio, la inquisición,<sup>4</sup> por el concilio de Verona en 1183.

Posteriormente, fruto de la obra legislativa de Napoleón a partir del *Código de Instrucción Criminal de 1808* (Mendoza Díaz, 2011), surge el denominado sistema mixto. Dicho cuerpo legal tuvo gran relevancia pues significó un cambio radical en el modelo procesal, el mismo marcó el inicio del fin del sistema inquisitivo en Europa y el surgimiento y generalización de este sistema de enjuiciamiento, en el cual se establece una clara distinción entre dos fases, una primera denominada preparatoria y la otra que es la del juicio oral.

Su máxima expresión la alcanza con la promulgación en España de la *Ley de Enjuiciamiento Criminal*,<sup>5</sup> la cual constituyó un paradigma de proceso para su época, con una redacción influida por el *Código de Instrucción Criminal francés* de 1808 y la *Ordenanza Procesal alemana* de 1877. Leyes que inspiradas en las nobles ideas de la ilustración, se propusieron superar el modelo inquisitivo de enjuiciamiento, que durante siglos rigió en la Europa continental, lo que significó un importante avance en relación con la posición y garantías del imputado, que pasó de objeto de la investigación a sujeto del proceso.

Por Real Decreto de 19 de octubre de 1888, entraría en vigor a partir del 1º de enero de 1889 en Cuba la mencionada *Ley de Enjuiciamiento Criminal*. A partir de entonces comenzarían en este país las realizaciones de los juicios orales. Desde esa fecha el juicio oral (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977) constituye la fase superior o decisoria del proceso penal, donde se determina la responsabilidad penal o no del acusado.

Cuando se llega a éste, el objetivo de las partes que se oponen es establecer su caso como el más creíble. Para lograr dicho fin, en este momento, la acusación y la defensa han planteado sus respectivas posiciones, en la cual ofrecen los medios de pruebas en mérito a sus intereses. Entonces el tribunal convoca al juicio o debate, de manera que, ante los mismos jueces, en forma pública y continua mediante la palabra como vía de comunicación, se produzca una discusión o controversia, dentro del marco formalizado y garantizado por la transparencia, en busca de la verdad histórica, cuyo producto genuino es la sentencia (Rivero García & Pérez Pérez, 2001).

<sup>1</sup> La Grecia clásica y las etapas de esplendor de la institucionalidad romana, la república, se caracterizaron por una estructura procesal acusatoria. La acusación se encontraba en manos de los particulares, potenciándose una dinámica de partes donde las ideas de contradictorio, igualdad de armas, oralidad, no delegación de la justicia y participación popular o ciudadana en la toma de decisión eran los rasgos sobresalientes del mismo. Madrigal Zamora, R. (2012, agosto). *Defensor Público. La oralidad durante la fase preparatoria del nuevo proceso penal*. Retrieved from [www.cienciaspenales.org/REVISTA%2015/madrig15.htm](http://www.cienciaspenales.org/REVISTA%2015/madrig15.htm).

<sup>2</sup> Comenzó desde el siglo XII y alcanza una fuerza terrible en la Italia y España feudal a partir del siglo XIII. Fue suprimida siglos después al invadir Napoleón la península Ibérica en el 1808 y restablecida por algunos años, 1814 a 1834, con la restauración en España.

<sup>3</sup> Considerada la obra magna de la legislación hispana, *Las Siete Partidas* no recibió en un principio ese nombre sino que se conoció como *Libro de las Leyes* o *Fuero de las Leyes*. La obra es algo más que un código, por cuanto antes de presentar cada precepto hace la historia de éste y ofrece la actualización del debate doctrinal que se haya establecido sobre el asunto que se regula. Se realizan desde el año, 1256 a 1263, redactado en Castilla, durante el reinado de Alfonso X (1252 a 1284), El libro se encuentra dividido en siete partes, subdivididas en 182 títulos y 1479 Leyes. Vid. Fernández Bulté, J. (2000). *Historia General del Estado y el Derecho: tomo 2*. La Habana: Editorial Félix Varela, p. 30 - 31.

<sup>4</sup> El surgimiento del sistema inquisitivo se ubica en el siglo IX a partir del procedimiento *per inquisitionem*, que termina por ser aprobado y confirmado bajo Inocencio III, en el cuarto Concilio. Se atribuye a la iglesia la responsabilidad de haber sido quien, después de tomado de las instituciones laicas los elementos que caracterizan al proceso inquisitorial, lo perfeccionó y convirtió en un sistema propio que la identifica históricamente. En el mismo se aprecian algunos actos como la tortura, las penas a la hoguera, la confidencia y otros males que duraron siglos y constituyen una ofensa para el catolicismo, ya que violan el principio universal de la libertad de conciencia, esencia misma del cristianismo. Madrigal Zamora, R. (2012, agosto). *Defensor Público. La oralidad durante la fase preparatoria del nuevo proceso penal*. Recuperado de [www.cienciaspenales.org/REVISTA%2015/madrig15.htm](http://www.cienciaspenales.org/REVISTA%2015/madrig15.htm).

<sup>5</sup> La Ley de Enjuiciamiento Criminal española de 4 de septiembre de 1882 rigió en Cuba a partir del 1º de enero de 1889 y fue puesta en vigor por Real Decreto de 19 de octubre de 1888. Durante su vigencia resultó objeto de múltiples modificaciones. Fue derogada por la ley No. 1251 de 25 de junio de 1973, titulada ley de procedimiento penal. Ésta, a su vez, fue sustituida por la de igual denominación, ley No. 5, de 13 de agosto de 1977, la que rige actualmente con numerosas reformas.



El juicio oral constituye un momento procesal de suma trascendencia dentro del sistema penal. Debe concebirse como un instrumento orientado a la búsqueda de la verdad en torno a la comisión o no de un evento delictivo, así como de la responsabilidad o no del imputado (Matos Barzola, 2011). A los efectos de lograr el cometido señalado, se apela a diversos medios de prueba, dentro de los cuales ocupa un papel esencial el interrogatorio.

Se define como la manera en que las partes presentan la prueba testimonial y se practica ante el tribunal del juicio oral, donde se obtiene del acusado, testigo o perito, la información que necesita la parte que lo presenta para probar su teoría del caso. No obstante, en el sistema procesal cubano, el imputado no tiene obligación de declarar en su propia causa, aunque puede hacerlo si lo desea, y en este último supuesto no está obligado a decir la verdad, sino que puede alegar todo cuanto desee a su favor, sin que ello pueda ocasionarle perjuicio alguno (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977). El acusado debe ser tratado con la dignidad y el respeto debido, ya que es una persona que se le presume inocente en ese momento, pues sólo se le considerará culpable una vez concluido el juicio, cuando el tribunal después de valorar las pruebas y deliberar, dicta el fallo de culpabilidad (Bodes Torres, 2008).

El interrogatorio es el acto de efectuar preguntas a la persona que la responderá. Visto así, constituye una actividad natural y jurídica orientada hacia la búsqueda y obtención de información que, para los efectos del proceso penal, se revestirá de determinadas características y limitaciones formales impuestas por el derecho, puesto que es, por un lado, una actuación irremplazable y fundamental dentro del juicio oral y, por otro, una actividad rigurosa y no muy fácil de dominar, debido a las altas exigencias técnicas que demanda.

Constituye el arte de obtener información pertinente, clara, precisa y sencilla (León de la Vega, 2011a). Debe estar ajustado a la técnica y los métodos establecidos, para lograr su objetivo de producir y aportar información de calidad que convenza al tribunal, la cual procede de los interrogados. La diferencia entre preguntar e interrogar radica en que lo primero es algo común, que lo hace cualquiera. Lo segundo requiere de cierta autoridad, una declaración concreta. Idea que resulta relevante, puesto que la palabra interrogatorio alude a una actividad de la autoridad persecutoria o jurisdiccional en pro de la impartición de justicia (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 2011).

El interrogatorio es uno de los momentos más importantes del acto judicial, es, sin dudas medular: el proceso se gana o se pierde, de acuerdo a la estrategia que empleen las partes. En esta fase del juicio oral, en el proceso penal cubano, de conformidad con los informes de supervisiones realizados por los organismos competentes, los abogados y fiscales con el propósito de convencer al tribunal de que declare inocente o culpable al acusado, según corresponda, presenta dificultades.

## DESARROLLO

El proceso penal es un instrumento orientado a la búsqueda de la verdad en torno a la comisión o no de un evento delictivo, así como de la responsabilidad o no del imputado. (Matos Barzola, 2011) A los efectos de lograr el cometido señalado, se apela a diversos medios de prueba, entre los cuales ocupa un papel esencial el interrogatorio.<sup>6</sup> Este permite determinar de la manera más amplia posible, lo que constituye la versión directa del hecho delictivo, para el imputado y el agraviado, así como para aquellas personas, testigos y peritos, cuyo concurso es necesario para los efectos de la investigación.

El interrogatorio es el principal medio que incorpora la prueba testifical al proceso. Se realiza por el proponente del testigo. Si es prueba de cargo, por el fiscal, y si es de descargo, por el defensor. Su objetivo es producir y aportar información de calidad que se corresponda con la teoría del caso previamente desarrollada por el interrogador; o sea, el fiscal o el abogado, y que convenza al tribunal (Ponce Sanz, 2009).

Es la manera, el modo, la forma en que la prueba testimonial se presenta y se practica ante el tribunal de juicio oral. Es la manera, el modo, la forma en que las partes presentan a su testigo y obtienen de éste la información que necesitan para probar su teoría del caso. Es el arte de obtener información pertinente, clara, precisa y sencilla (León de la Vega, 2011b).

Constituye la principal oportunidad para introducir los elementos de prueba de los hechos que se pretenden probar (Durán Ramírez, 2011). Al respecto Bergman afirma, que las preguntas son importantes en el interrogatorio directo (Quiñones Vargas, 2003) si se tiene en cuenta que son el instrumento que se utiliza para determinar el contenido y alcance de las respuestas de los testigos, y por consiguiente, influir sobre el efecto y credibilidad del testimonio (Bergman, 1989).

El interrogatorio se entiende como el acto de efectuar preguntas a la persona que las responderá. Visto así, constituye una actividad natural y jurídica orientada hacia la búsqueda y obtención de información que, para los efectos del proceso penal, se revestirá de determinadas características y limitaciones formales impuestas por el derecho. Es entendido, por un lado, como una actuación irremplazable y fundamental dentro del juicio oral y, por otro, una actividad rigurosa y no muy fácil de dominar, debido a las altas exigencias técnicas que demanda.

No obstante se debe tener en cuenta la diferencia entre preguntar e interrogar. Lo primero es algo común, que lo hace cualquiera, en cambio interrogar es requerir con cierta autoridad una declaración concreta. Esta última idea resulta relevante, porque la palabra interrogatorio alude a una actividad de la autoridad persecutoria o jurisdiccional en pro de la impartición de justicia, lo

<sup>6</sup> El término interrogatorio proviene del latín *interrogatoriu* y se define en el Diccionario de la Lengua Española como una serie de preguntas, comúnmente formuladas por escrito; papel o documento que las contiene; y como el acto de dirigir las a quien las ha de contestar. En la Enciclopedia Jurídica OMEBA se define al interrogatorio como la serie o catálogo de preguntas que hacen las partes a los testigos para probar o averiguar la verdad de los hechos.



que actualmente resulta innegable (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 2011).

Según Tantaleán Odar (2011), el interrogatorio está integrado por una serie de preguntas que se les dirigen a los testigos, peritos y acusados. Se lleva a cabo formulándole preguntas con cuyas respuestas dicha parte se propone probar su teoría del caso. Su principal propósito es convencer y persuadir al tribunal de la veracidad de la misma.

Lograr el propósito mencionado implica acreditar al testigo, entregándole al tribunal elementos que hagan que se construyan juicios de credibilidad respecto al mismo; avalar las proposiciones fácticas de la teoría del caso,<sup>7</sup> certificar e introducir al juicio la evidencia material, tales como objetos y documentos<sup>8</sup> y probar los alegatos que se han practicado.<sup>9</sup> El testigo o perito deberá narrar, por medio del interrogatorio a que sea sometido, cómo y donde encontró esa evidencia, por qué motivo, en que circunstancias y de qué manera se relacionan con el caso que se juzga (León de la Vega, 2011a).

Por tales motivos, esta técnica de litigación oral debe explotarse al máximo para evitar dejar algún elemento del caso sin preguntar. Sin embargo, cuando surge un elemento nuevo durante el contrainterrogatorio puede utilizarse la repregunta. En el marco del juicio oral significa que la parte interesada en hacerla podrá rectificar hechos, después que concluye el contrainterrogatorio. Entiéndase por estos como nuevas circunstancias en que pudo desarrollarse el acto delictivo en cuestión. También se pueden rectificar conceptos pues, mediante la repregunta, se puntualizan conocimientos, nociones, percepciones que el testigo tiene sobre los hechos que defiende cada parte. Además de surgir algún elemento del cual no se tiene conocimiento y están en contradicción con la teoría del caso que se defiende, se rebaten los mismos. La parte que se ve afectada por ello puede volver a preguntar sobre el mismo y demostrar por qué se encuentra en contradicción con este elemento.<sup>10</sup>

El objeto del interrogatorio es la teoría del caso, es decir, es un procedimiento dirigido a defender y hacer valer la versión de los hechos que es presentada por la parte. Se diseña para convencer a los jueces que la versión que se entrega es la más fidedigna de los hechos y la interpretación más adecuada y justa (Oré Guardia & Loza Ávalos, 2011).

<sup>7</sup> Consiste en obtener del examinado, un relato que sustente, apoye o corrobore los hechos que la teoría del caso requiere, es decir, sucesos y detalles que hagan ver que los hechos ocurrieron como se afirma en la teoría del caso que se defiende.

<sup>8</sup> Estos objetos o documentos no llegan por sí solos al juicio, son presentados por testigos y peritos, quienes lo recogen en el lugar de los hechos o en otro lugar. Estas razones los convierten en el medio idóneo para presentar esa evidencia al tribunal e introducirla al juicio, los que deben dar cuenta del origen y naturaleza de esa evidencia.

<sup>9</sup> Las respuestas del testigo o perito sustentarán y servirán de base para las alegaciones; y para convencer al tribunal sobre la veracidad de las mismas, ya que facilita que el juez perciba la historia como real, viva, persuasiva y por lo tanto, acreedora de veracidad ante el tribunal.

<sup>10</sup> La ley de procedimiento penal cubana prevé en el artículo 320 la posibilidad que tienen las partes en un proceso penal de realizar una repregunta después de solicitárselo al presidente del tribunal.

La función del interrogatorio es presentar el testimonio de una manera efectiva, lógica y persuasiva. Efectiva porque por medio del interrogatorio, debe lograr comprobar la teoría del caso, por ello es necesario ser conciso, preciso y evitar toda información superflua. Lógica porque el interrogatorio se concibe para mostrar un argumento que contenga un relato coherente de los hechos, donde destaquen los puntos claves del testimonio, para fijarlos claramente en la memoria del tribunal.

Un interrogatorio que no siga una lógica, un relato coherente de los hechos, en el que el testimonio se refiera a sucesos sin ninguna concatenación, no podrá ser entendido por el juez, y lo que se busca es que los integrantes del tribunal entiendan lo que le narra el examinado, para que de esa manera crea en la veracidad de la teoría del caso. Persuasiva porque el testimonio, obtenido por medio del interrogatorio, está encauzado a convencer al tribunal de la veracidad de los hechos que narra el testigo. El fin del proceso oral es persuadir al órgano decisorio de que los hechos que se relatan son la verdad de lo ocurrido. Si el interrogatorio suena improbable, entrenado, preparado, no será persuasivo, no convencerá a los jueces.

La conducción de interrogatorios es una labor consuetudinaria de las partes en el proceso penal, es decir de los fiscales, de los abogados defensores y excepcionalmente de los jueces (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977)<sup>11</sup>. En el caso del sistema judicial cubano siempre se realiza por el proponente del testigo. Por lo tanto, la realización de interrogatorios es desarrollada por profesionales del derecho y recae sobre los testigos, peritos y acusados.

El fiscal o el acusador particular son los facultados para ejercitar la acción penal (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1973) y sostenerla en el acto del juicio oral. Ofrecen las pruebas de la carga de la acusación, con el fin de imputarle al acusado el delito investigado. En cambio, los abogados están obligados a sostener la posición contraria, ofrecerle al tribunal las pruebas de descargo de la acusación que versa sobre su defendido y lograr la absolución del mismo o, en el caso de los hechos probados, lograr una sentencia benévola.

En el proceso de interrogatorio, a pesar de que los testigos juegan el papel fundamental con sus alegatos, las partes son las que presentan a dichos testigos, y son a la vez quienes los guían en el proceso, ya que las preguntas son elaboradas por estos, en función de demostrar su teoría del caso. Por lo que se puede decir que en este accionar jurídico, son los sujetos activos.

El papel jugado por las partes va estar orientado a probar su teoría del caso, pues tienen la tarea de convencer al tribunal de que la teoría defendida por cada uno de ellos es la verdadera y más certera. Para esto tienen que valerse, tanto de sus conocimientos normativos como de sus características personales. Deben dejar a su adversario

<sup>11</sup> El presidente, o cualquiera de los miembros del tribunal, podrá dirigir a los testigos las preguntas que estime conducentes para depurar los hechos sobre lo que declaren. Esta facultad le viene conferida en el artículo 320.

procesal, imposibilitado de poderle destruir su versión de lo acontecido y/o la credibilidad del testigo.

Durante el interrogatorio el centro de atención es el testigo. La palabra testigo procede de **testado**, como declaración o explicación, y la razón de su existencia es que hay personas, distintas a los sujetos procesales que deben concurrir a un acto jurídico, ya sea por requerimiento legal o particular, para que den seguridad a otras sobre la ocurrencia de un hecho (Pérez & Franco, 2012).

En el examen a éste se persigue lograr credibilidad y la claridad en el testimonio que brinda. La primera se determina al establecer ante el órgano judicial quién es el testigo, aspectos relacionados con su vida; qué dice, referido al contenido de lo que narra en relación a los hechos; y cómo lo dice, es decir su comportamiento. En tanto la claridad está dada porque los hechos deben ser narrados por éste de tal manera que se entiendan por dicho órgano. Ello depende de la habilidad que tenga el litigante al formular su interrogatorio para obtener la información clara que desea que el tribunal conozca.

Los peritos en el juicio oral juegan un papel importante, debido a que son personas reconocidas por la experiencia en su oficio, cuya opinión especializada orienta al tribunal, sobre la base de las solicitudes que se le realizan o practican de oficio en los hechos que se investigan. Al igual que los demás testigos, son sujetos pasivos, pero se diferencian de estos, porque su participación en el proceso obedece a una actuación profesional, por la necesidad de sus conocimientos para determinar hechos o circunstancias presentes en la causa que se trabaja, sin cuya intervención no hubiese sido posible esclarecer.

El acusado, es un sujeto que tiene como característica fundamental, que se interroga únicamente con su consentimiento. No es algo raro que se practique un juicio sin que sea interrogado el acusado, puesto que la ley en virtud de su defensa le brinda la posibilidad de acceder al interrogatorio de cualquiera de las partes o no hacerlo. Aún así, sobre este particular, también hay que señalar, que aún cuando acceda a ser interrogado, también le es permitido a su consideración, decidir si lo hará por una de las partes o por las dos, es decir, por la fiscalía y/o la defensa (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1973).

Otra consideración favorable al acusado, reflejada en la norma procesal penal cubana, refiere que aun cuando consienta ser interrogado por las partes, puede abstenerse de contestar a alguna de las preguntas que le sean realizadas (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1973). Esto es una de las diferencias relacionadas con los demás sujetos que son sometidos al interrogatorio, testigos y peritos, quienes están en la obligación de responder todo lo que le sea preguntado en relación con el hecho en debate, lo que deben hacer siempre apegados a la verdad (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977). Igual, cuando el acusado responde no está en la obligación de decir la verdad, puede dar respuestas que aun cuando sean falsas no constituyen, no más que el perjuicio que pueda representar su actitud ante el tribunal. Para los demás sujetos que son interrogados no es

así, pues deben responder siempre con la verdad, ya que de no hacerlo pueden ser instruidos por el delito de perjurio (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1987), cuestión que le es impuesta desde antes de comenzar a declarar o de ser interrogados por el presidente de la sala (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977).

No obstante a lo expuesto con anterioridad, existen causas establecidas por ley que a determinados testigos los exime de declarar sobre un evento delictivo. Una de ellas es estar privado del uso de la razón, pues no será confiable el testimonio o dicho de aquella persona que presente esta condición, aún y cuando haya presenciado de forma total los hechos (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977).

De igual forma se encuentran todas aquellas personas que son testigos del hecho, pero por las funciones de trabajo que cumplen, su declaración podría revelar algún secreto que está en la obligación de guardar (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977). Este particular, que se regula para civiles y militares, puede tener solución cuando el tribunal considere que la declaración sea imprescindible para la determinación de la culpabilidad o grado de ésta, o de la inocencia del acusado, la ley faculta al funcionario competente para que consulte al superior jerárquico del declarante para que decida si puede contestar o no a las preguntas que le sean realizadas (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977).

La ley de procedimiento penal cubana determina que los ascendientes y descendientes del acusado, su cónyuge, demás parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y su abogado respecto a los hechos relativos al proceso que éste le haya confiado en su calidad de defensor, pueden ser excusados de la obligación de declarar como testigos. A su vez la referida legislación les da a las personas antes mencionadas la posibilidad de declarar siempre que así lo deseen, imponiéndoles que siempre deben hacerlo apegados a la verdad, sino deberán responder penalmente de no hacerlo. En el mencionado cuerpo legislativo se establece además que esta excepción no es extensiva en referencia a los demás acusados, siempre y cuando no perjudique a su pariente (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977).

El tribunal es el órgano compuesto por varios jueces profesionales y legos, investidos de autoridad jurisdiccional, a quienes les corresponde decidir en el juicio oral la solución que se le debe dar al litigio planteado. En materia penal le corresponde, en nombre del estado, imponerle una sentencia al acusado o declararlo absuelto, después de haber escuchado y valorado todas las pruebas ante él reproducidas.

Como sujeto en el interrogatorio, realiza aclaraciones que permiten entender como ejecuta tal procedimiento y en qué circunstancias, ya que la ley autoriza, al presidente a dirigirle preguntas a los testigos, después que les hayan preguntado las partes (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977), para la mejor depuración de los hechos sobre lo que declaran. Adelantarse a ese momento es

introducir en el juicio los procedimientos inquisitivos, y destruir, sin razón plausible, las garantías del moderno enjuiciamiento. Nunca podrá, como regla, comenzar el interrogatorio antes de que sea practicado por cada una de las partes, pues el fiscal presenta sus testigos para corroborar la acusación, y la defensa los suyos para contrarrestar las pretensiones del acusador.

Por lo tanto, el interrogatorio a los mismos, o la práctica de la prueba testifical, deben responder a uno de esos dos objetivos, porque ambos son incompatibles por completo con la misión que está atribuida al tribunal. Su gestión podría, aún sin quererlo, contrariar los planes de la acusación o de la defensa y hasta colocarse en una actitud de prejuicio y de parcialidad que desnaturalizaría sus propias funciones, lo cual transmitiría la inquietud al ánimo de las partes. Producto a este actuar, podrían encontrar un nuevo e inesperado contendiente donde sólo deberían hallar jueces imparciales, exentos de todo interés y de todo prejuicio.

Cuando se comienza un juicio oral, las partes, al presentar sus alegatos de apertura y a la vez brindar su teoría del caso, deben comenzar la elaboración de los interrogatorios. Es crucial e imprescindible, a la par, haber tenido preparada una buena acreditación de cada uno de los testigos que se proponen, ya que éste constituye el primer paso para obtener éxito en el interrogatorio. Cuando se hace una buena acreditación ante el tribunal y demás participantes se comienza a vencer en el proceso.

El interrogatorio es un proceder jurídico de gran utilidad en el juicio oral y a la vez una herramienta clave para que todas las personas que intervienen en el juicio, principalmente el tribunal, queden claros de como sucedieron los hechos realmente. Para las partes es esencial, en su afán por demostrar su teoría del caso, ya que no basta con las simples declaraciones de los testigos y peritos, sino que es necesaria la exploración de los mismos en función de demostrar situaciones específicas, condiciones y otros aspectos de facto que permitan ilustrar de forma segura. No solo él o los presumibles delitos, sino también otras cuestiones, como el comportamiento del acusado, que le van a ayudar al tribunal a realizar un fallo justo.

Le permite al tribunal obtener una reproducción verbal de las declaraciones hechas por los testigos en las fases anteriores del proceso, conocidos hasta ese instante a través de documentos. Es el momento en que este órgano, por medio de las partes que lo examinan, podrá valorar la credibilidad del declarante y de su testimonio, para incorporarlo como prueba confiable a valorar sobre el hecho delictivo en cuestión y su autor. Además la ley le brinda potestad para, en caso de que se descubra que miente sobre los acontecimientos narrados, iniciar acusación penal contra el mismo, lo que obliga al testigo o perito a ajustarse a la verdad en su dicho.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Aunque las declaraciones de los testigos y acusados se toman apegadas a lo que la ley al respecto establece, existen particularidades sobre las mismas. En el caso de los testigos solo se le podrá acusar penalmente por el presunto delito de perjurio, cuando la declaración falsa sobre los mismos hechos, sea la que preste ante el tribunal de juicio oral. Fuera de este caso se le podrá exigir la responsabilidad en que incurran con arreglo a las disposiciones de la ley penal sustantiva. El perito también está en la obligación, según lo establecido en el artículo 210 de la mencionada ley, de proceder bien y fielmente

Otra posibilidad que brinda dicha práctica es la relacionada con el carácter público del acto, ya que los testigos, peritos y acusados, tendrán que exponer sus argumentos frente a todas las personas que se encuentren en la sala. Esto conmina a los examinados, ante el cuidado de poder ser cuestionados por estas personas participantes o que tengan conocimiento del mismo, a prestar una declaración real sobre la base de los hechos que se investigan, puesto que las declaraciones brindadas con anterioridad habían sido alegadas de forma privada.

Las declaraciones de testigos ayudan a entender otros medios de prueba llevados al juicio oral, como son objetos y documentos. Se concibe así, a partir de que se necesita de las personas para que transmitan vinculación con los hechos. Cualquier evidencia por clara que sea no representa elemento alguno si no existe un sujeto que explique su significado con relación a la causa que se debate.

El interrogatorio permite encausar el debate, limita a los examinados a responder solo lo que se les pregunta, es decir, la parte que lo presentó le pregunta cuestiones relacionadas con el acto delictivo y en relación a ello responderán. No permite que se salga de la lógica ni del motivo que justifica su presencia en el acto del juicio oral. También es una herramienta que no deja que los argumentos que expongan estén viciados ni mal intencionados, dada cuenta que existen regulaciones (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977), que obligan a la parte para que el cuestionario no se incline en tal sentido.

En conclusión, el proceso penal acusatorio adversarial está caracterizado por tener un sistema de enjuiciamiento basado en la oralidad y matizado por la existencia de dos partes en conflicto jurídico. Este particular hace necesario la existencia de técnicas que ayuden a solucionar un conflicto originado a consecuencia de un acto delictivo. Que le permitan al tribunal obtener pruebas que reproduzcan la verdad sobre el hecho penalmente relevante y le posibiliten tomar una decisión lo más justa posible.

Dichas técnicas con carácter oral y forense que se ponen de manifiesto según lo regulado en el ordenamiento jurídico penal cubano son la teoría del caso, el interrogatorio, el contrainterrogatorio y el informe oral conclusivo. En el caso específico del interrogatorio, objeto de estudio del presente trabajo investigativo, se ha podido constatar que juega un papel importante para la impartición de justicia por los tribunales; a todas luces, permite conocer elementos que precisan la veracidad del hecho punible.

El interrogatorio es una técnica de litigación forense esencial para el esclarecimiento de los hechos. Lleva implícita una serie de requisitos para lograr obtener todos los resultados sobre lo que aconteció en realidad en el evento delictivo en cuestión. Su principal logro será ilustrarle al en el desempeño de sus funciones, sin proponerse otro fin que el de descubrir y declarar la verdad. En cuanto al acusado basado en el principio de no autoincriminación, dicho cuerpo legal establece en el artículo 312, que el acusado no tendrá la obligación de declarar en su propia causa, y si lo hiciera, manifestará lo que entienda respecto a los hechos, sin que le sobrevenga consecuencia negativa alguna por tal razón.

tribunal los elementos necesarios sobre la teoría del caso que se defiende.

Al prepararse un interrogatorio puede hacerse una lista enumerada con las posibles interrogantes que se formularán al acusado, testigo o perito; pero se debe ser capaz de reajustarlo en dependencia de las respuestas dadas por estos a las mismas. Sin embargo, el interrogador no debe leer las preguntas en el juicio, eso demuestra falta de preparación e inseguridad (Tantaleán Odar, 2011).

En la mayoría de las ocasiones, las partes disponen de varios testigos para probar sus alegaciones. El orden en que éstos sean presentados debe ser estudiado cuidadosamente. Si son varios los testigos, se debe seleccionar para el principio el más impactante, es decir, aquel testigo que pueda ofrecer al tribunal un panorama general que concuerde con la teoría del caso (Quiñones Vargas, 2003).

En el caso del fiscal, dicho testigo será, la mayor parte de las veces, la víctima del delito. Es igualmente significativo que el primer testigo que se presente dé solidez a la argumentación pretendida, pues la credibilidad que merezca éste afectará la de los siguientes. Se debe asegurar que los testigos actúen de forma natural, que se muestren simpáticos, sinceros y coherentes, pero humanos ante el juez. Hay que hacer lo posible para que éste se identifique con ellos (Quiñones Vargas, 2003).

Los interrogadores deben evitar formular preguntas capciosas, sugestivas e impertinentes, las cuales tienen su origen en un engaño, sugieren o fuerzan el contenido de la respuesta porque convierten al examinador en informador y buscan información no relacionada con los hechos objeto de prueba. Tampoco aportan nada a la teoría del caso defendida por cada una de las partes. La ley de procedimiento penal cubana prevé en el artículo 322 que el presidente del tribunal no permitirá que el testigo conteste este tipo de preguntas.<sup>13</sup>

El interrogatorio debe ser sencillo y procurar que se entiendan las preguntas y respuestas. Tiene que resaltarse lo indispensable sin utilizar lenguaje técnico que afecte la interpretación. Se ha de destacar también lo más importante del testimonio del testigo al principio y final del interrogatorio (Neyra Flores, 2011). Toda información que se pueda buscar en la preparación del proceso es insuficiente, debido al carácter dinámico y cambiante que tiene el juicio oral. Por tanto se deben tener amplios conocimientos sobre el hecho y saber ajustar la teoría del caso a los cambios que se susciten durante el juicio oral.

Al desarrollar el interrogatorio hay que acreditar al testigo, darlo a conocer al tribunal, y humanizarlo. También deben utilizarse preguntas de orientación que lo ayuden a recordar y reconstruir su testimonio. El fiscal o abogado debe ubicar a los jueces en el lugar más importante de los hechos para que entiendan mejor lo acontecido. Por

tanto el testigo debe describir lo más acertado posible aspectos como la iluminación del lugar, personas presentes, distancias, hora y fecha (Neyra Flores, 2011).

Por lo antes expuesto es necesario tener en cuenta varios elementos que serán de mucha utilidad para el profesional que tenga que desarrollar un interrogatorio.

#### *Métodos que se pueden emplear.*

- **El centrípeto.** Se dirige o impele el interrogatorio hacia el centro de la idea que se quiere. Se pone de manifiesto al comenzar el interrogatorio por preguntarle al órgano de prueba sobre cuestiones, que aún y cuando son de interés para el asunto que se trata, no son las esenciales por las cuales ha sido llamado a declarar, pero las mismas lo llevarán a que de forma progresiva les de respuesta a lo significativo. Su empleo puede ser efectivo con testigos a los que le ha sido difícil tomarle declaración o han acudido en contra de su voluntad al acto del juicio oral.
- **El centrífugo.** Es lo contrario, pues se aleja del centro de la idea alrededor de la cual gira. Se implementa cuando el interrogador comienza las preguntas que van dirigidas directamente a cumplir el propósito por el cual al interrogado se ha llamado a prestar declaración, y después se le requiere por otras cuestiones que complementan el objetivo principal o que simplemente tienen relación con el hecho. Puede ser utilizado en el interrogatorio con peritos y testigos que por su función de trabajo tienen que dar testimonio respecto al hecho o sus autores, como es el caso de los agentes de orden público, custodios de objetivos, dirigentes, entre otros.

Estos dos métodos se deben emplear de acuerdo a las características del testigo y del hecho que se investiga. Saber identificarlos para su empleo, garantizará el éxito en su desarrollo.

De la forma en que se desarrolla el interrogatorio depende en buena medida que se pueda obtener un resultado positivo de acuerdo a los intereses de cada litigante. De aquí que desde el principio se le de un rumbo al cuestionario y que durante él haya una orientación con el fin de satisfacer el objetivo propuesto. Para esto se requiere mantener un lenguaje sencillo y claro de forma que no dificulte la interpretación de la idea de las preguntas por parte del declarante, y dejar que éste sea quien de las explicaciones, así como que tenga oportunidad de narrar los hechos. Además el interrogatorio debe mantener una duración razonable y ritmo apropiado de la declaración, una estructura cronológica; es decir, antes, durante y después de los hechos, así como preguntas abiertas, qué, cómo, cuándo, con quién, dónde, entre otras, y preguntas cerradas, si o no, cierto o no cierto, verdadero o no verdadero.

#### *Reglas que se deben seguir.*

Todo interrogatorio debe realizarse conforme a determinadas reglas que son las que garantizan que éste se realice conforme a derecho, las cuales son:

<sup>13</sup> Artículo 322.-El presidente no permitirá que el testigo conteste a preguntas o repreguntas capciosas, sugestivas o impertinentes. Contra la resolución que sobre este extremo adopte puede interponerse, en su día, el recurso de casación, si se hace en el acto la correspondiente protesta. En este caso, el Secretario consignará literalmente en el acta la pregunta o repregunta que el presidente haya prohibido contestar.



- El interrogatorio versa sobre hechos específicos, claros y concisos.
- No interrumpir al órgano de prueba mientras declare.
- No formular preguntas capciosas,<sup>14</sup> sugestivas,<sup>15</sup> o impertinentes,<sup>16</sup> según está regulado en el artículo 322 de la ley de procedimiento penal cubana.
- Podrán consultarse documentos.
- Podrán objetarse las preguntas.

Para poder desarrollar un interrogatorio eficaz hay que tener en cuenta otros aspectos, como:

- a. Escoger para interrogar los testigos y peritos que sirvan para soportar la teoría del caso que defiendes.
- b. Establecer el orden de los testigos en la vista oral:
  - En primer lugar el testigo más creíble.
  - En segundo lugar el testimonio más creíble.
  - Por último los testigos menos convincentes por su calidad o su testimonio.

El interrogatorio de repregunta es el que se utiliza cuando surge un elemento nuevo durante el contrainterrogatorio. Su sentido en el marco del juicio oral penal consiste en que la parte interesada en hacerla puede rectificar hechos. Entiéndase por hechos las nuevas circunstancias en que pudo desarrollarse el delito que se imputa. También se pueden rectificar conceptos, pues mediante la repregunta se puntualizan conocimientos, nociones, percepciones que el testigo tiene sobre los hechos que defiende cada parte. Además de surgir algún elemento del cual no se tenía conocimiento, o estaba ignorado, y si están en contradicción con la teoría del caso que se defiende se rebaten los mismos. La parte que se ve afectada por ellos puede volver a preguntar sobre el mismo y demostrar por qué se encuentran en contradicción con este elemento. La ley de procedimiento penal cubana lo establece en el artículo 320.

Las técnicas que han de aplicar las partes durante el interrogatorio en el juicio oral se dividen en dos grupos. Uno, las relativas al interrogador, a su comportamiento, y a las tácticas a emplear; y el segundo, las asociadas a las preguntas que se le formulan al interrogado.

- a. Relativas al interrogador, es decir, aquellas que aluden al sujeto que realiza el interrogatorio:
    - Ha de lograr una duración razonable y ritmo apropiado de la declaración que brinde el interrogado.
- El litigante es quien tiene en su mano el control del

<sup>14</sup> Tienen su origen en un engaño. Se hacen al partir de una suposición falsa o de un medio artificioso para inducir al testigo, perito o acusado a declarar en un sentido en que no lo haría en otro caso. Por ejemplo cuando el fiscal le pregunta al acusado de un delito de violación, lo cierto es que Ud. le dejó de tapar la boca cuando dejó de penetrarla. Como quiera que responda, ya sea afirmativa o negativamente, reconocerá que tuvo acceso carnal con esa mujer.

<sup>15</sup> Contienen, sugieren o fuerzan el contenido de la respuesta, por lo que convierten al examinador en informador, de modo que éste figurativamente, coloca palabras en boca del declarante o lo deja con la mera opción de contestar afirmativa o negativamente. Un ejemplo claro que lo ilustra es cuando una de las partes le pregunta al testigo que si los acusados al retirarse del lugar de los hechos lo hacen en una máquina roja.

<sup>16</sup> Son las que buscan información no relacionada con los hechos objeto de prueba o intrascendentes para la resolución del asunto, no aportan nada a las teorías del caso de las partes. Determinado asunto puede ser muy relevante, de mucha importancia, pero si no guarda relación con la causa que se juzga, no hay que hacer preguntas sobre el mismo. Un ejemplo de lo expuesto lo constituye por ejemplo cuando una de las partes en el juicio le pregunta a un acusado del delito de Malversación si está al corriente del valor del oro respecto al dólar.

tiempo del interrogatorio, no obstante, debe evitar prolongaciones injustificadas, para impedir de esta forma argumentos innecesarios que desvirtúen el caso. Además debe mantener un ritmo tal que mantenga al tribunal y demás participantes atentos a la exposición del declarante. Según Quiñones Vargas (2003), el relato debe ser de forma fluida, tipo conversación de preguntas y respuestas, ameno e interesante para el oyente; sin lapsos entre una pregunta y otra. Pero que tampoco sea tan rápido que no pueda ser entendido por los jueces. En otras palabras, darle tiempo al tribunal para que asimile la respuesta ofrecida.

- Debe dar oportunidad a la narración. Cuando el testigo, perito o acusado declara, se le debe permitir que exponga sus argumentos sin interrupciones, de forma tal que se sienta cómodo en la exposición de los elementos relacionados con el hecho investigado (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977).
- Debe evitar que el órgano de prueba de explicaciones adicionales. Cuando un testigo, perito o acusado es llamado a declarar en un juicio oral, es para que aporte elementos referentes al hecho que se investiga. Cuestión esta que debe ser velada tanto por el interrogador como por el tribunal, para evitar que el mismo brinde argumentos que no tengan nada que ver con el asunto objeto del debate, y así evitar confusiones.
- Debe mantener control y flexibilidad. En el interrogatorio, el litigante, la parte que presenta al testigo, es el encargado de dirigir este procedimiento de preguntas y respuestas, es quien pregunta, guía y desarrolla el proceso. El examinado es el encargado de responder subordinadamente a éste, los elementos que le sean solicitados. Cuando se le requiere sobre alguna cuestión, se debe tener presente como se le realizan las interrogantes para que éste pueda dar respuesta a las mismas sin que constituya un problema su dicho. Plantea Quiñones Vargas (2003), que la parte debe controlar las respuestas de su testigo por medio de preguntas que, aunque abiertas, vayan dirigidas a respuestas específicas. En ocasiones, sin embargo, debe permitir que el testigo tenga la libertad de utilizar la libre narrativa en aspectos específicos y limitados (República de Cuba. Ministerio de Justicia, 1977).
- No debe hacer nunca una pregunta si no sabe la respuesta. El litigante no realiza las preguntas para conocer los hechos, sino para ilustrarle al tribunal, como es que ocurrieron, en base a la teoría del caso que se defiende. Ajustado a ello no puede correr el riesgo de hacer una pregunta que desconozca la respuesta y reacción del examinado, que ponga al examinador en una situación que no le permita precisar detalles referentes a la misma y provoquen tergiversaciones o malas interpretaciones por la falta de claridad en las respuestas que se puedan derivar por este motivo.
- No debe hacer nunca una pregunta sin estar dispuesto a atacar una respuesta mentirosa. Desde

que se comienza la preparación para efectuar el interrogatorio, se deben prever cuáles son los testigos que pueden ofrecerle un argumento incierto y cual puede ser dicho argumento. Ese aspecto debe tenerse presente a la hora del examen, para no poner a su testigo en una posición de incredulidad y desconfianza frente al tribunal y provocar de esta forma el desecho de lo expuesto.

- No debe pedir nunca la opinión del órgano de prueba. Se debe tener presente que el empleo de este método evita que el interrogador se subordine al testigo y pueda dar la impresión de que no domina el tema que se aborda referente al caso, permitiéndole a éste que exprese lo que él desee y no lo que le conviene al examinador para sustentar su teoría del caso.
- Ha de ser preciso y conciso. En el interrogatorio se debe estar pendiente a que se cubra todo lo necesario tal y como realmente ocurrió, las preguntas han de estar dirigidas a obtener respuestas específicas. No se puede permitir que el tribunal llegue a suponerse cómo ocurrieron los hechos, sino que habrá que dejar demostrado mediante la información que se le exponga, lo sucedido en detalle respecto al hecho delictivo en cuestión.
- Ha de saber cuándo terminar. La parte en su preparación para el interrogatorio, debe dejar establecido cuáles son los temas que va a tratar con cada uno de los testigos, peritos y acusados y, aunque el interrogatorio es una actividad dinámica que puede provocar el surgimiento de la necesidad de hacer nuevas preguntas, se debe terminar cuando se consideren agotados todos los tópicos necesarios para sostener su teoría del caso.
- Se debe terminar fuerte. Al concluir el interrogatorio lo tiene que hacer de forma segura y demostrar que ha quedado satisfecho con lo expuesto por el testigo, lo que le transmitirá al tribunal confianza en los objetivos que buscaba con el examen al testigo.

#### *Relativas a las preguntas, aquellas que aluden a la formulación de las interrogantes:*

- Se deben realizar preguntas de encuadramiento y tránsito. Son las que se le realizan al testigo para enmarcarlo en un aspecto específico, mientras declara para ilustrar de una forma más específica cuestiones relacionadas con el hecho delictivo. Se pone de manifiesto cuando, por ejemplo, un testigo de un hecho de hurto y sacrificio ilegal de ganado mayor y ventas de sus carnes, declara que ha visto en horas de la madrugada, el día que ocurrió el delito, a algunos de los implicados en un coche de caballos donde se veían claramente que llevaban dos sacos. En este instante la parte deberá solicitarle al testigo que identifique cuáles de los acusados eran los que iban en el coche.
- Se debe seguir una estructura cronológica. Las preguntas que se le realicen al interrogado deben realizarse organizadas en una frecuencia de tiempo que le permita ubicar los elementos requeridos antes, durante y después de ocurrido el hecho delictivo.

- Se pueden realizar preguntas abiertas, tales como: Qué, cómo, cuándo, con quién, dónde, para qué, por qué, entre otras. Tienen el propósito de evitar la sugestividad, pero permite al testigo exponer su relato en forma de libre narrativa, lo cual tiene ventajas y desventajas. La ventaja radica en que permite una mayor interacción entre éste y el tribunal, ya que es menor la intervención del interrogador. La desventaja es que al no ser controladas las preguntas el testigo podría revelar información impertinente y hasta contraproducente en relación con las alegaciones que el litigante intenta y desea probar.
- Se pueden realizar preguntas cerradas, tales como: Si o no, cierto o no cierto, verdadero o no verdadero. Son aquellas preguntas en las que sólo serán relatadas informaciones que la parte que interroga entienda pertinente y necesaria para probar sus alegaciones.

#### CONCLUSIONES

Las técnicas que se han expuesto deben ser tenidas en cuenta a la hora de practicar un interrogatorio, toda vez que permiten la consumación de los objetivos trazados por el interrogador, que facilitan las pruebas de su teoría del caso. Puede que no sean las únicas, pero su utilización constituye una herramienta fundamental e imprescindible para el desarrollo del juicio oral como fase decisoria del proceso penal. De modo que, no solo constituyen un bastimento metodológico, sino una estrategia para conseguir el éxito en los procesos penales.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bergman, P. (1989). *La defensa en juicio. La defensa penal y la oralidad*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Bodes Torres, J. (2008). *El Juicio Oral en Cuba*. Quito: Centro de publicaciones de la FENAJE.
- Durán Ramírez, J. A. (2011). Las Técnicas de interrogatorio en el juicio oral. Recuperado de [http://www.acceso-capacitacion.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=127:tecnicasinterrogatoriojuiciooral&catid=44&itemid=89](http://www.acceso-capacitacion.com/index.php?option=com_content&view=article&id=127:tecnicasinterrogatoriojuiciooral&catid=44&itemid=89)
- Engels, F. (1999). *El origen de la familia, la propiedad privada y el estado*. La Habana: Ciencias Sociales.
- Fernández Pereira, J. A. (2002). *Temas para el estudio del Derecho Procesal Penal: primera parte*. La Habana: Félix Varela.
- León de la Vega, A. (2011a). *Sistema acusatorio adversarial*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/enjportal/enj2333-teoria-de-caso>.
- León de la Vega, A. (2011b). *El interrogatorio en el proceso penal*. Recuperado de <http://www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/archivos/codigos/prope-nal/383-404.h.el>
- Matos Barzola, A. E. (2011). *El objetivo del proceso penal y el sentido de los interrogatorios*. Recuperado de <http://derechoperu.wordpress.com/2011/07/06/el-objetivo-del-proceso-penal-y-el-sentido-de-los-interrogatorios>.
- Mendoza Díaz, J. (2011). Apuntes para un libro de texto de la asignatura. *Derecho Procesal. Parte General*. La Habana: Universidad de La Habana.

- Neyra Flores, J. A. (2011). *Técnicas de Litigación Oral*. Recuperado de <http://www.derechoPedia.com/derechopenal/8-procesal-penal/38tecnicas-de-litigacion-oral.html>
- Oré Guardia, A., & Loza Ávalos, G. (2011). *Teoría del Caso*. Recuperado de <http://pucallpacity.wordpress.com/2010/05/07/teoria-del-caso>.
- Pérez, V., & Franco, J. M. (2012). *Habilidades comunicativas del Defensor en el juicio oral*. Washington, DC: Checchi and Company Consulting.
- Pérez, V., & Franco, J. M. (n.d.). *Habilidades*. La Habana: Ciencias Sociales.
- Ponce Sanz, E. J. (2009). *El Interrogatorio y el Contrainterrogatorio en la Praxis Judicial de Huaura*. (Diplomado en Técnicas del Interrogatorio). Lima: Universidad Tecnológica Del Perú.
- Quiñones Vargas, H. (2003). *Las técnicas del juicio oral*. Las técnicas de litigación oral en el proceso penal salvadoreño. San Salvador: Consejo Nacional de la Judicatura. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/36157426/Quinones-Vargas-H-Tecnicas-de-Oralidad-en-El-Proceso-Penal-Salvadoreno>
- República de Cuba. Ministerio de Justicia. (1987). *Ley No. 62. Código Penal*. La Habana: MINJUS.
- República de Cuba. Ministerio de Justicia. (1973). *Ley de Procedimiento Penal* (No. 1251). La Habana: Gaceta Oficial.
- República de Cuba. Ministerio de Justicia. (1977). *Ley de Procedimiento Penal*. La Habana: Gaceta Oficial.
- Rivero García, D., & Pérez Pérez, P. A. (2001). *El juicio oral*. La Habana: Ediciones ONBC.[article&id=127:tecnicas-interrogatoriojuiciooral&catid=44&itemid=89](http://www.onbc.cu/articulo/127/tecnicas-interrogatorio-juicio-oral)





02



**UNA ALTERNATIVA DIDÁCTICA PARA ESTIMULAR EL DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD EN LA ENSEÑANZA DE LA MATEMÁTICA**

A DIDACTIC ALTERNATIVE TO STIMULATE CREATIVITY DEVELOPMENT IN TEACHING MATHEMATIC

MSc. Pedro A. Alejo Martínez<sup>1</sup>E-mail: [alejo1961m@dpe.cf.rimed.cu](mailto:alejo1961m@dpe.cf.rimed.cu)Dr. C. Eloy Arteaga Valdés<sup>1</sup>E-mail: [earteaga@ucf.edu.cu](mailto:earteaga@ucf.edu.cu)<sup>1</sup> Dirección Provincial de Educación. Cienfuegos. Cuba.<sup>2</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

## Cita sugerida (APA, sexta edición)

Alejo Martínez, P. A., & Arteaga Valdés, E. (2016). Una alternativa didáctica para estimular el desarrollo de la creatividad en la enseñanza de la matemática. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 16-22. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

## RESUMEN

Desde el siglo pasado la enseñanza de la matemática ha venido experimentado cambios a nivel internacional, sobre todo desde el punto de vista metodológico. Se ha tomado conciencia por parte de la comunidad de educadores matemáticos acerca de la necesidad de hacer más hincapié en la transmisión de los procesos de pensamiento propios de la matemática y en fomentar el gusto y el interés de los alumnos por el aprendizaje de esta ciencia. Es indudable que el enfrentamiento sistemático de los alumnos a problemas y situaciones no familiares y no rutinarias es un recurso didáctico que puede ser empleado con eficacia en esta dirección. En este trabajo, los autores, defensores de estas ideas, proponen una alternativa para estimular la creatividad de los alumnos en las clases de Matemática y que tiene como eje la resolución de problemas abiertos.

## Palabras clave:

Alternativa didáctica, creatividad, enseñanza de la matemática, educadores matemáticos.

## ABSTRACT

From the last century, teaching Mathematics has experienced changes worldwide, mainly from the methodologic point of view. Mathematic teachers have become conscious on the necessity to make more emphasis in the transmission of mathematical thought processes and in promoting the students' like and interest for learning this science. Doubtlessly the students systematic confrontation to problems and nonfamiliar, nonroutine situations is a didactic resource which can be used with effectiveness in this direction. In this work, the authors, in favor of these ideas, propose an alternative to stimulate the students' creativity in the Mathematic lessons whose axis is open problem resolution.

## Keywords:

Alternative teaching, creativity, teaching mathematics, mathematic teachers.

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de desarrollar la creatividad de los alumnos, como una tarea de primer orden en el esfuerzo que realizan los educadores matemáticos para el mejoramiento de la calidad de la enseñanza de la Matemática se puso de manifiesto desde 1950, fecha en que se creó la Comisión Internacional para el Estudio y el Mejoramiento de la Enseñanza de la Matemática (CIEAEM).

Años más tarde, en 1955, el educador matemático español Puig Adams, citado por Kilpatrick Rico & Sierra (1994, p. 137), quien fuera miembro de la citada comisión desde su creación, expresó: ***“Se me piden normas didácticas: Preferiría despertar una conciencia didáctica: sugerir formas de sentir antes que modos de hacer. Sin embargo, por si valieran, ahí van las sugerencias que estimo más fundamentales... Enseñar guiando la actividad creadora y descubridora del alumno”***.

Cuando Puig Adams se refirió a la necesidad de enseñanza guiando la actividad creadora y descubridora del alumno, estaba convencido, en primer lugar, de que la Matemática escolar más que transmitir conocimientos ya elaborados, debía enseñar al alumno métodos y formas de trabajo característicos del pensamiento matemático, que le permitieran descubrir la esencia de los principales conceptos reflejados en los programas y planes de estudio.

En segundo lugar, Puig Adams, tenía la certeza de que la verdadera asimilación de los conocimientos tiene lugar cuando los alumnos son protagonistas de su propio aprendizaje, cuando estos sienten que han descubierto algo nuevo que le permite solucionar múltiples situaciones y problemas que hasta el momento no sabían cómo hacerlo.

Está claro, que si se analiza en detalle todo lo planteado hasta el momento, se puede afirmar que la Educación Matemática, tiene que ser una educación creativa, es decir, una educación que promueva un aprendizaje productivo y creador, que fomente en los escolares una actitud científica y creativa ante la vida.

Debe quedar claro que cuando se habla de que la tarea fundamental de la Educación Matemática, es el desarrollo de la creatividad general de los estudiantes, no se renuncia, ni mucho menos se ignora el papel de la instrucción matemática, la que de hecho está incluida dentro de esta tarea; es imposible crear, sin poseer un mínimo de conocimientos sobre el asunto en el cual se está trabajando.

Una de las vías para estimular la creatividad de los estudiantes lo constituye el enfrentamiento sistemático a la resolución de problemas, de manera que estos constituyan un recurso didáctico para desarrollar su capacidad de razonamiento, y otras capacidades importantes que lo preparen a aprender por sí mismo. En este trabajo se expone una alternativa didáctica, centrada en la utilización de los problemas abiertos, para el desarrollo de las clases de repaso en el séptimo grado de la Educación Secundaria Básica.

## DESARROLLO

Según Pehkonen (1997), un intento del grupo de discusión del PME (Psicología Educacional Matemática) en Tsukuba, Japón, fue encontrar respuesta a la pregunta ¿qué son los problemas matemáticos abiertos?, ya que el grupo de problemas abiertos pareció no ser bien distinguido. Bajo la discusión se expusieron varios tipos de problemas: investigaciones, planteamiento de problemas, situaciones de la vida real, proyectos, campos de problemas [secuencias de problemas, (problemas sin preguntas y problemas de variación) método “Qué - Si”]. Según este autor, los problemas abiertos deben considerarse como una clase de problemas los cuales contienen todas las clases de problemas mencionados. Más adelante señala que ***“el concepto de problema abierto pudiera ser explicado como sigue: comenzaremos con su antónimo, y diremos que un problema es cerrado si su situación inicial (condiciones) y su exigencia (objetivo) son cerrados, es decir, exactamente explicados. Si la situación inicial o de partida y/o la situación final son abiertas, es decir, ellas no son cerradas, tenemos un problema abierto. Los problemas tratados en las matemáticas escolares son usualmente problemas cerrados (o generalmente tareas cerradas) las cuales no dejan muchos espacios para el pensamiento creativo”***. (Pehkonen, 1995)

Este autor, reconoce las potencialidades de los problemas abiertos para el desarrollo de la creatividad de los alumnos. De hecho los ha utilizado en sus investigaciones para el desarrollo de la creatividad de los escolares.

Los problemas abiertos son abordados por Sanz Lerma (1990), utilizando teorías de la comunicación, es decir, tomando como punto de partida la estructura expresiva de este tipo de problemas.

Para ello hace referencia a la clasificación que presenta Kilpatrick (1987), es decir, la propuesta por Fredericksen, señalando que los problemas del segundo y tercer grupo de los propuestos por este autor son problemas abiertos. Aclara además que un problema puede ser abierto para algunas personas y para otras no.

De acuerdo a las concepciones de esta autora para elaborar un problema abierto se procede del modo siguiente:

***“se busca intencionalmente una forma de expresión de las situaciones problemáticas que los hacen deliberadamente ambiguos, capaces de comunicar mensajes diferentes a diferentes usuarios, provocando por un lado el placer de búsqueda de distintas soluciones que generalmente dependen de las distintas interpretaciones posibles, a las que van asociadas diferentes procedimientos de búsqueda y análisis, sobre los cuales no tienen seguridad los usuarios de que las vayan a conducir a alguna solución; y en el caso de que les conduzca a algunas, no pueden verificar si es la única o la mejor”***. (Sanz Lerma, 1990, p. 180)

La autora resume sus criterios de la siguiente forma: ***“insistimos que es la forma del problema, no su contenido específico, lo que lo hace que sea un problema abierto”***. (Sanz Lerma, 1990, p. 180)

También destaca algunas especificidades de la metodología a utilizar para resolver problemas de este tipo como:

- » Tener en cuenta la opinión de los demás.
- » Colaboración de varias personas en la búsqueda de soluciones.
- » Una enseñanza no directiva, es decir, menos dirigista y más creativa.

De igual manera destaca la necesidad de potenciar, desde edades tempranas, la capacidad para extraer toda la información que ofrece la situación, analizar posibles formas de resolución y alternativas, por ejemplo:

Según Pehkonen (1997), existen tres tipos de problemas abiertos, los que aparecen en la tabla siguiente:

Situación de partida \ Situación Final	Cerrada, es decir, exactamente explícita	Abierta
	Cerrada, es decir, exactamente explícita	<p>Situaciones de la vida real, problemas de variaciones, problemas de final abierto, investigaciones, campos de problemas.</p> <p>Situaciones de la vida real, problemas de variaciones, proyectos, planeamientos de problemas.</p>
Abierta	Situaciones de la vida real, problemas de variación	

Algunos educadores matemáticos, al decir de Pehkonen (1995), utilizan la palabra “exploratorios” como sinónimo de “abiertos”, para prevenir la confusión con los problemas matemáticos no resueltos.

De especial importancia son los problemas de final abierto, es decir, aquellos que tienen varias soluciones, los campos de problemas y los problemas de investigación.

Los campos de problemas son definidos por Pehkonen (1995, p. 75), como sigue:

***“Consideramos una secuencia de problemas los cuales están conectados unos con otros. Tal conjunto de problemas conectados es llamado campo de problemas. Para cada problema uno puede crear un campo de problemas combinando las condiciones dadas en la tarea”***

Al referirse a los problemas de investigación, Morgan (1995), señala que ***“en la práctica, las formas de las actividades que pueden ser llamadas investigaciones en las clases de Matemática, varían sustancialmente, incluyen proyectos en los cuáles los estudiantes plantean y***

***trabajan sobre sus propios problemas desde un punto de partida no estructurado”***.

Bajo este grupo de problemas abiertos se pueden incluir aquellos que están dirigidos a:

Buscar nuevos conocimientos.

Buscar vías de solución.

Tanto los problemas de final abierto, como los campos de problemas y los problemas de investigación, ofrecen excelentes posibilidades para estimular y desarrollar la creatividad, pues ellos requieren de ingenio y creatividad por parte de los alumnos.

### ***La estimulación de la creatividad en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Matemática***

Estimular el desarrollo de la creatividad significa incitar, potenciar, influir o incentivar, mediante el empleo de estrategias, alternativas y propuestas didácticas, los recursos afectivo – motivacionales y cognitivos que determinan en cierta medida la creatividad de los alumnos y, que les posibilitan llegar a ser cada vez más creativos en determinada(s) esfera(s) de actuación.

La Matemática, por sus propias características, ofrece grandes posibilidades para estimular y desarrollar los recursos personológicos que se han identificados como reguladores del comportamiento creativo de un individuo, tanto los elementos de regulación inductora como los de regulación ejecutora.

Desde el punto de vista de los componentes de la regulación inductora, la Matemática, mediante sus amplias posibilidades de aplicación en la vida diaria y en otras asignaturas del currículo, puede generar una amplia gama de necesidades y motivos en el alumno. Mientras que desde el punto de vista cognitivo, como asignatura prototipo del razonamiento científico, puede desarrollar un conjunto de capacidades mentales y formas de pensamiento y razonamiento comprometidas con el comportamiento creativo, tales como la capacidad para realizar el análisis a través de la síntesis, la capacidad para reestructurar el campo de acción, el desarrollo del pensamiento heurístico, etc.

### ***Diseño de la alternativa didáctica***

La alternativa didáctica que se propone consiste en: dedicar de 10 a 15 minutos en cada clase de repaso de Matemática para resolver tareas/problemas abiertos (problemas de final abierto y problemas de investigación).

Para el diseño de la alternativa didáctica se tuvieron en cuenta tres fases fundamentales:

1. Análisis del Complejo de materia que se aborda, teniendo en cuenta:
  - Objetivos.
  - Contenidos.
  - Invariantes del grado.
2. Selección y/o elaboración de las tareas/problemas abiertos para cada clase de repaso

- Implementación de las tareas/problemas en las clases (ver esquema pág. 8)

En la fase de análisis del Complejo de materia, el profesor con ayuda del programa y el libro de texto puede realizar cortes verticales y horizontales a la unidad, así como panorámicas del saber y poder para familiarizarse con el contenido del programa. Esta panorámica se hace además con el objetivo de determinar el tipo de tarea/problema que se corresponde con los contenidos.



Figura 1. Implementación de las tareas/problemas en las clases.

En la fase de selección y/o elaboración de las tareas/problemas abiertos para cada clase de repaso, el profesor debe tener en cuenta:

- Que las tareas/problemas seleccionados o elaborados tienen que ser no rutinarios o no familiares y ninguna debe ser igual a otra.

En este aspecto es necesario aclarar que existe una estrecha relación entre creatividad y no familiaridad, es decir, la no familiaridad o el carácter no rutinario tiene por lo menos dos aspectos fundamentales: a) una tarea/problema puede ser no rutinario o no familiar porque involucra un contexto no familiar, desconocido o poco conocido por el alumno (una situación real que ha servido de base para la elaboración del problema, y b) la tarea/problema, no está sujeta a un método de solución enseñado previamente.

- Las diferentes soluciones y vías de solución de cada una de las tareas/problemas
- Prever los impulsos necesarios o niveles de ayuda que pudieran necesitar los alumnos para la ejecución de las tareas/problemas.

Ejemplos:

- La expresión  $a * b$  parece indicar una operación de cálculo. ¿Podría usted definir esta operación?

¿Se puede definir de otra forma?

¿De cuántas formas podría definirse?

En la Unidad “El significado de los números” se pueden proponer tareas/problemas de final abierto como el siguiente:

- ¿Cómo expresar el diez utilizando al mismo tiempo cinco nueves?

2.1. ¿Puede resolverse el mismo problema de otra forma?

2.2. ¿De cuántas formas es posible hacerlo?

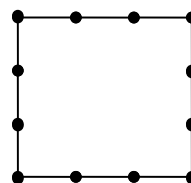
O problemas de investigación como el siguiente:

- Observa detenidamente la siguiente tabla de números:

7	4	11	15	16
---	---	----	----	----

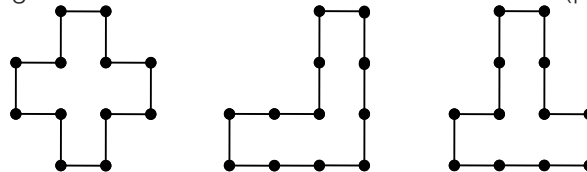
Complete la tabla colocando los números que faltan y enuncie la regla

En la Unidad “El mundo de las figuras Planas” se pueden proponer campo de tareas/problemas como el siguiente:



- Con doce fósforos, como se muestra en la figura, se puede hacer un cuadrado de 9 unidades cuadradas de área (un fósforo representa una unidad)

- ¿Puede usted usar doce fósforos para hacer un polígono de cinco unidades cuadradas de área? (primer problema)



problema)

- En este caso hay varias respuestas. A continuación se representan algunas de ellas:

- ¿Cuántos polígonos diferentes de cinco unidades cuadradas de superficie usted puede hacer con doce fósforos? (segundo problema)

- ¿Es posible usar 12 fósforos para hacer un polígono de 6u2 (7u2, ó 8u2) de área? (tercer problema)

- ¿Es posible usar 12 fósforos para hacer un polígono de 1u2 (2u2, 3u2 ó 4u2) de área? (cuarto problema)

- ¿Es posible usando 12 fósforos hacer un polígono cuya área sea mayor de 9u2? (quinto problema)

Se pueden proponer tareas/problemas de investigación que integren los contenidos de dos o más unidades del programa “El significado de los números” y “El mundo de las figuras planas”, como por ejemplo:

- Si se divide la figura que te mostramos a continuación en cuatro partes iguales, se puede conseguir que la



suma de los números en cada una sea igual. ¿Cómo tendrás que dividirlo? (problema no rutinario)

1	4	2	2
5	2	2	0
1	3	0	5
0	6	2	1

En la fase de **Implementación de las tareas/problemas en las clases**, el profesor debe:

- Tomar decisiones en cuanto a:
  - » Forma de organización de la actividad de los alumnos.
  - » Técnicas a utilizar para el desarrollo de la actividad de los alumnos.
  - » Forma de Evaluación de las tareas/problemas.

La actitud que debe asumir el profesor durante la realización de las tareas/problemas por parte del alumno, en un principio, debe caracterizarse por ser una actitud “estimuladora- participativa - activa”; la que será reemplazada posteriormente por una actitud “estimuladora - participativa - no activa”.

#### Actitud estimuladora - participativa - activa:

El profesor participa en la acción creadora del alumno, utilizando preguntas para activar su pensamiento y para propiciar la reflexión, el cuestionamiento, la valoración y el análisis crítico.

#### Actitud estimuladora - participativa - no activa:

El profesor se distancia, de forma intencional y consciente, de las actividades o tareas que estén realizando los alumnos, para propiciar su acción creadora independiente.

Para dirigir y organizar la actividad de los alumnos se sugiere la utilización de formas de actividad colectiva en el grupo grande y en pequeños grupos, es decir, del aprendizaje en grupo grande al aprendizaje en pequeños grupos o individual. Para ello se requiere de la utilización de técnicas de grupo que propicien la generación de ideas, la discusión, el debate, etc.

Por ejemplo, cuando se plantee la tarea/problema a todo el grupo se sugiere utilizar el “torbellino de ideas”, esto permitirá que los alumnos den ideas de cómo solucionar el problema, luego se puede trabajar en pequeños grupos, en parejas o de forma individual sobre la base de las ideas ofrecidas por los integrantes del grupo, al final se vuelve al grupo grande para presentar y analizar la solución o soluciones encontradas.

En lo que respecta a la Forma de Evaluación de las tareas/problemas, es necesario aclarar que:

1. La evaluación estimará aciertos de los alumnos en la solución de las tareas. Los evaluadores pueden ser los propios miembros del grupo, aunque esto se deja a la creatividad del docente.
2. La evaluación considerará todas las respuestas, aún las absurdas, examinará los errores e indicará la forma de corregirlos.

Sobre la Valoración y autovaloración del proceso y el resultado, elaboración de programas de influencia correctiva, debe tenerse en consideración que:

El proceso de valoración no puede ser entendido como proceso de evaluación. Ambos procesos son diferentes aunque entre ellos existe una relación muy estrecha, pues el proceso de valoración es parte intrínseca del proceso de evaluación. Mientras que la valoración es un recuento-consideración global- de lo que algo es, la evaluación es la asignación de un valor a los resultados de la valoración.

El proceso de valoración tiene varios propósitos, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

1. Permite a los profesores conseguir evidencia y retroalimentación sobre lo que los estudiantes conocen, lo que son capaces de hacer y sobre sus creencias y convicciones personales.
2. Expresar lo que se valora, en relación con lo que los estudiantes deben conocer, hacer o creer. En este sentido, el proceso de valoración se convierte en una forma de comunicación que envía mensajes desde los profesores, u otras instancias, a otros profesores o instituciones acerca de los alumnos, en lo que respecta a conocimientos, nivel de desarrollo, aptitudes, actitudes, etc.
3. Proporcionar información a todos aquellos que deben tomar decisiones, incluyendo los que están dentro del sistema educativo, los especialistas gubernamentales y otros. Esto significa que el proceso de valoración está íntimamente ligado al proceso de toma de decisiones.
4. Proporcionar información sobre la efectividad del sistema educativo como un todo.

Para una correcta valoración de cada estudiante es necesario reflexionar sobre lo siguientes:

¿Qué debe ser objeto de valoración en los estudiantes? (contenido de la valoración)

¿Cómo realizar la valoración? (métodos, instrumentos, situaciones de valoración, interpretación de los resultados, etc.)

En relación con la primera interrogante es necesario puntualizar que la valoración debe incluir aspectos de carácter general (cualidades de la personalidad del alumno como: motivos y necesidades, desarrollo de los procesos cognoscitivos de la personalidad, aptitudes, actitudes, convicciones, rasgos del carácter, etc.) y aspectos de carácter específico (conocimientos, habilidades y capacidades específicas en las materias o asignaturas que cursa, etc.)

Es importante aclarar que especificar el contenido de la valoración es un proceso complejo, pues el proceso de valoración debe abarcar la personalidad del alumno como un todo, al mismo tiempo, el modo en que se especifica el contenido afecta tanto al modo de valoración (instrumentos a utilizar- métodos y técnicas-) como a sus resultados.

Corresponde al colectivo de grado precisar o especificar los aspectos de carácter general que deben ser objeto de valoración sistemática en los alumnos por parte de cada profesor, así como diseñar- con la asesoría de especialistas en psicología- los instrumentos que hay que emplear.

Los aspectos de carácter específico que deben ser objeto de valoración por cada materia, deben ser debatidos y precisados en los colectivos de grado, los que a su vez, diseñarán los instrumentos a utilizar.

En ambos casos es imprescindible considerar cuatro aspectos importantes:

1. Diseño de los Instrumentos a utilizar.
2. Respuesta que dan los alumnos.
3. Análisis de las respuestas.
4. Interpretación de los resultados.

Cuando se pretende valorar el nivel de desarrollo de la creatividad de un alumno, es necesario emitir valoraciones sobre el nivel de desarrollo de:

- La capacidad de generación de ideas (fluidez del pensamiento)
- La capacidad para reestructurar el campo de acción (flexibilidad del pensamiento).
- La capacidad de razonamiento.
- La capacidad de análisis, etc.

De igual forma deben emitirse valoraciones sobre:

- la novedad y originalidad de las soluciones propuestas para resolver un problema,
- el número de soluciones y vías de solución que encuentre,
- las estrategias que utiliza para resolver un problema, etc.

Lo importante de una alternativa didáctica para estimular el desarrollo de la creatividad no es la evaluación de la solución o de las vías de solución de una tarea/problema, sino la valoración del desarrollo de sus capacidades creadoras.

Los métodos fundamentales para emitir criterios y valoraciones sobre el nivel de desarrollo de la creatividad de un alumno son: la observación y el análisis de los resultados de la actividad

Para el registro de las valoraciones se puede confeccionar una tabla de doble entrada, donde se evalúen de E, B, R, y M, los progresos o retrocesos de los alumnos en la actividad creadora.

## CONCLUSIONES

Las llamadas tareas/problemas de final abierto ofrecen grandes posibilidades para desarrollar la creatividad de los estudiantes, en particular aquellas que se denominan

rutinarias o no familiares, lo cual se justifica a partir de la relación entre creatividad y apertura, y entre creatividad y familiaridad.

Estimular el desarrollo de la creatividad en el proceso de enseñanza – aprendizaje de la Matemática exige del diseño y la puesta en práctica de estrategias o alternativa didácticas que tengan en cuenta las tareas/problemas de las llamadas Matemáticas Recreativas, reservadas hasta ahora por los escépticos para aquellos alumnos que se consideran talentos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arteaga Valdés, E. (2001). La contribución de los problemas matemáticos cerrados heurísticos y abiertos al desarrollo de las potencialidades creativas de los alumnos. Recuperado de [http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r\\_47/nr\\_503/a\\_6888/6888.pdf](http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_47/nr_503/a_6888/6888.pdf)

Castellanos Simón, D. (2003). Talento. Estrategias para su desarrollo. La Habana: Pueblo y Educación.

Chibás Ortiz, F. (1992). Creatividad+Dinámica de grupo=¿eureka! La Habana: Pueblo y Educación.

Kilpatrick, J., Rico, L., Sierra, M. (1994). Educación Matemática e Investigación. Madrid: Síntesis, S.A.

Pehkonen, E. (1995). On pupils' reactions to the use of open-ended problems in Mathematics. Nordik Studies in Mathematics Education (Nomad), 3 (4), 43-57.

Pehkonen, E. (1997). Use of open-ended problems in mathematics classroom. Recuperado de <http://www.clab.edc.uoc.gr/AESTIT/4th/PDF/56.pdf>

Poncarié, H. (1908). Creatividad Matemática. Boletín del Instituto Central de Psicología, 3.

Rico Romero, L. (1997). Bases Teóricas del currículo de Matemática en Educación Secundaria. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.

Sanz Lerma, I. (1990). Comunicación, lenguaje y matemáticas. En S. Llinares Ciscar & V. Sánchez García (Eds.). *Teoría y Práctica en Educación Matemática* (173-235). Madrid: Alfar.

Tejada Fernández, J. (1990). *La educación de la actitud creadora y sus relaciones en el proceso de enseñanza – aprendizaje en el ciclo superior de la E. G. B.* Revista de Investigación Educativa, 8(15), 63-77. Recuperado de <http://revistas.um.es/rie/article/download/136591/124191>

Vigostky, L. S. (1987). Creación e Imaginación en la Edad Infantil. La Habana: Pueblo y Educación.





03

# 03

---

Fecha de presentación: enero, 2016

Fecha de aceptación: abril, 2016

Fecha de publicación: junio, 2016

## OJO CRÍTICO. CIENCIA Y TÉCNICA EN POS DE UNA PERCEPCIÓN COMPLEJA Y DIVERSA DEL AUDIOVISUAL

CRITICAL EYE. SCIENCE AND TECHNIQUE IN THE PURSUIT OF A COMPLEX AND DIVERSE PERCEPTION OF THE AUDIOVISUAL

MSc. Jorge Luis Urra Maqueira<sup>1</sup>  
E-mail: [jlurra@ucf.edu.cu](mailto:jlurra@ucf.edu.cu)  
<sup>1</sup>Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Urra Maqueira, J. L. (2016). Ojo crítico. Ciencia y técnica en pos de una percepción compleja y diversa del audiovisual. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 23-33. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

### RESUMEN

El audiovisual contemporáneo exige de los públicos el conocimiento de otros modos de interpretación, en el que se conectan formas de análisis inéditas o casi inexploradas y la tecnología, que avanza de manera vertiginosa en la construcción de los relatos históricos, artísticos e investigativos. Este artículo esboza las regularidades de los espacios de la crítica cinematográfica en Cuba y cómo se urge de nuevas estrategias para la formación de los espectadores. A través del espacio televisivo *Ojo crítico*, que sometemos a estudio, se ofrece una posible variante para conducir a la audiencia en la infinita marea de la exégesis del filme.

#### Palabras clave:

Audiovisual, Televisión, Ojo Crítico, exégesis, apreciación, interpretación, crítica, tecnología.

### ABSTRACT

Contemporary audiovisual demands from the audiences the knowledge in other interpretation ways, in which unpublished or almost unexplored forms of analysis and technology are connected. They advance in a vertiginous way in the construction of the historical, artistic and investigative stories. This article sketches the regularities of film critique spaces in Cuba and how new strategies for the spectator formation urge. Through the television space *Critical Eye*, that we subject to study, we offer a possible variant to guide the audience in the infinite tide of film exegesis.

#### Keywords:

Audiovisual, Television, Critical Eye, exegesis, appreciation, interpretation, technology, critics.



## INTRODUCCIÓN

Que el arte es el erario más vigoroso e influyente que posee la cultura es una vieja tonadilla de cuna. En todos los momentos de la existencia el hombre le ha procurado para saciar su sed de belleza y aventurarse en la madeja de los universos posibles; a fin de cuentas, resume la vida en instantes y provee de infinitos saberes del modo más regocijado. Ninguna creación se arroga funciones estéticas y comunicacionales, expresa ideas y emociones, trasluce la visión que tiene la sociedad del mundo, como esta actividad humana cuyo intitulado proviene del latín, *artis*, equivalente al término griego *téchne*, que se resume como técnica, en tanto disciplina del *saber hacer*, si bien en la contemporaneidad se han espaciado ambos términos sobre el principio de los lenguajes y las finalidades.

El audiovisual (depositario de toda la experiencia cinematográfica y televisiva) es uno de los bienes más complejos y al mismo tiempo seductores que reta a los públicos al ejercicio de la interpretación, la búsqueda de significados que sean capaces de fijar valores, erudiciones y estrategias de la sensibilidad para conducirnos mejor en un entorno mediado por disonancias y letargos. Las complejidades provienen, justo, de la vertiginosa evolución de las tecnologías, los lenguajes y relatos y la torpe modificación de los análisis críticos o interpretativos. Subrayo que no estamos aludiendo a las potencialidades de los espectadores para ejercer profesionalmente juicios en los medios de comunicación (en calidad de académicos o reporteros), sino a la tenencia de métodos o formas de desmontaje de textos audiovisuales en una dimensión generalizada y digamos que accesible.

Insisto, estas problematizaciones se acrecientan a raíz de la tecnología digital, que ha promovido cierta oleada de “pasiones” por el cine y la televisión (no trascienden ahora mismo los soportes, sino los enunciados). Empero, no se trata sólo de las posibilidades de filmar y exhibir en alta calidad y bajos costos, del atajo a pantallas de grandes anchuras y sofisticados sistemas de sonido, sino también de las exigencias de estas formas de interacción entre el texto y los públicos. Tales probidades traen consigo otros atributos en la dimensión moral de la Ciencia y la Tecnología, las reflexiones teóricas y las perspectivas para el cambio social. Conviene recordar que el audiovisual propone debates ético-cognitivos que en ocasiones se conducen desde la manipulación (Estamos conscientes que todo bien comunicacional es intencional y trasluce la voluntad de alguien de persuadir al otro). La contrariedad no se instala únicamente en la existencia misma de esta maniobra (que pudiera cuestionarse desde la eticidad), sino también en la ignorancia del efecto; o mejor, en la incapacidad para descubrir cuándo somos objeto del ensayo.

Hasta hace muy poco (pensemos que el tiempo es relativo), durante las décadas de 1970 y 1980, el enfoque en el análisis de un texto audiovisual se producía a través

de la *crítica ideologizante*, centrada en las ideas sobre la realidad o el punto de vista que resulta de un determinado ángulo a partir del cual se enjuicia la obra (en todo caso su contenido). El espacio cinematográfico *Tanda del domingo*, en la figura del Doctor Mario Rodríguez Alemán, normalizó esta postura reducida de la exégesis, que no debe confundirse con la cosmovisión. Por tales juicios, se calificaba a casi todas las producciones de la extinta URSS y del sistema de naciones socialistas como “valiosas o significativas”, apocándose el objeto primero de toda crítica de arte: los lenguajes.<sup>1</sup>

Es curioso el punto de vista que predominaba entonces, cuando se insistía en los sistemas y objetos de producción “capitalistas” o “socialistas”, como si tales modelos socio-económicos fuesen determinantes en los resultados de la obra, particularmente en la consumación del superobjetivo. Desde esta perspectiva *Ciudadano Kane* no debió ser transgresora en su radiografía del magnate William Randolph Hearst, tratándose de una producción estadounidense, gestada en las narices de Hollywood. A propósito, en un texto superado, que editara con fines pedagógicos la Universidad de La Habana en 1985, se cita a González Manet (1981). El cine socialista forma parte y complementa un proceso de comunicación con las masas, por cuanto *“las aspiraciones históricas de la clase obrera están basadas en el conocimiento de las leyes objetivas del desarrollo social, en la interpretación de la necesidad histórica, ellas expresan con mayor plenitud los intereses artísticos de la mayoría absoluta del pueblo, de la nación”*.

Evidentemente, el contenido de este párrafo trasluce el viejo concepto de la obra de arte en tanto soporte de un *mensaje* y legitima el valor ideológico por los designios del sistema político que apoya la obra (aunque no siempre voluntariamente). Por lo que debiéramos “suponer” que *Páginas del diario de Mauricio* (2006), de Pérez Paredes, es todo un clásico pues se esfuerza en una revisión crítica y objetiva del pasado reciente de la revolución cubana (Con la aprobación del ICAIC y los doctos de la Universidad de La Habana) y el cine cubano sería siempre “bueno” porque el proyecto social se coloca en función de la identidad o del beneficio del pueblo.

Afortunadamente, a mediados de los años ochenta una nueva generación de analistas o comentaristas redime, si bien con cautela, el registro categorial, la comprensión multidisciplinaria del lenguaje, presumible como actitud ideológica, y una locuacidad en los desmontajes semióticos o narratológicos. Luis Rogelio Noguerras había anticipado en mucho esta consistencia racional y fenotípica; empero, fue el poeta Yoel Mesa Falcón, Premio de la Crítica Manuel Navarro Luna en 1983, el primero que sistematizó ese *lenguaje crítico* de difícil acceso, que

<sup>1</sup> Este planteamiento no supone la exclusión de otras posibilidades de análisis o perspectivas científicas aleatorias, como la psicología, la etnografía o la sociología, por citar varios casos. El crítico o analista tiene funciones precisas y limitaciones cognitivas. No se puede entrar de amateur en estos predios, aun cuando existe un alto componente de subjetividad en las miradas.

procura el verbo dialogado, la parodia, el humor iconoclasta, etc., anagrámico, mas no ilegible, e intensamente científicista.

Airados por los flujos de la posmodernidad, esta crítica puntual revezó las estructuras unívocas por una lingüística diversa, al tiempo que compensa la especulación al juicio, torciendo los dogmas propios. Igual, se emplaza Jorge Luis Llopiz, filólogo y analista de apreciación cinematográfica, que rebosa en las páginas de *Cine Cubano* (recuperado Alfredo Guevara y con el ímpetu de Zoe Valdés en la subdirección) los estigmas de la dramaturgia audiovisual, mientras que Rufo Caballero, historiador del arte, con una pasión legítima por las rupturas, convida a la exégesis del filme como objeto estético, validando un estilo mórbido y potencialmente hermético, aunque cierta vocación por la literatura le encausó al final de sus días hacia una escritura más trasparente y hermosa.

Al finado Caballero, eventualmente, se deba la vindicación del ejercicio crítico desde una perspectiva integradora de la semiótica y el estructuralismo, aderezada con cuanta ciencia oportuna la descodificación plenaria de la obra, no sólo el *cómo*, sino también el *porqué* de aquella. En un principio su discurso mostrábase afectado por el virus de la cinefilia, confeso en el artículo *Lo sublime en el arte*. No obstante, como antes acotara, aquella abstracción metodológica, que le estacionara entre los *exquisitos voluptuosos*, fue mutándose con el tiempo hasta enunciar como una variante pródiga (para el gusto de los *lógicos ortodoxos*, acaso *exotérica*). De lleno, el ensayo *Aquí el problema es no morir* trasunta estas mutaciones; asimismo, le corrobora como un erudito de depurados procedimientos y cáustico sentido del humor (*"Si existe un problema debe ser que hay lenguajes, y si existen lenguajes debo sospechar que hay crítica"*), mañoso en el ordenamiento de sus construcciones, cuya gramática apuesta al contrapeso entre la hermenéutica de la obra y una discursividad poética.

Sin embargo, no es hacia la plantación de un modelo de crítica o análisis que se erigen estas introversiones teóricas. Se trata de compartir el nuevo sentido que exigen las mutaciones o cambios (lo único eterno en la vida, como decía Varona), tanto en una dimensión filosófica como pragmática, al igual que las urgencias de lucrar con todo agregado científico que ofrezca otras luces sobre el producto audiovisual. Justo, el interés se asienta en la voluntad de crear un espacio televisivo que socialice estos métodos o técnicas atentos a las nuevas visiones y que los públicos entrenen su mirada como un acto voluntario, democrático y de gozo.

## DESARROLLO

Huelga hablar de las capacidades y la influencia ideológica que posee el audiovisual, su alcance masivo. De modo que, es también una obviedad lo pertinente que resulta la formación de todos los sujetos sociales en el modo de *consumir* este tipo de producto con valores múltiples o agregados, sutiles o explícitos. Históricamente han abundado programas que saturan de información a los espectadores y, en el mejor de los casos, manifiestan

el abuso de poder del interlocutor o crítico, que utiliza el medio de co-municación para imponer sus gustos, en vez de aportar herramientas que permitan a aquellos construir su propio relato exegético. Entre los espacios que llegaron a tener (o aún poseen) altos rating o record de tiempo en pantalla figuran:

**Tanda del domingo** (1981-1988). Fue un programa que signó a una época de la televisión nacional, generalmente conducido por el Doctor Mario Rodríguez Alemán, quien fuera un habilidoso comunicador (ensayista, director y actor teatral, crítico de cine, etc.). De extensa duración, pues exhibía dos filmes luego de los comentarios del crítico-estrella. Procuraba la muestra combinada de producciones del antiguo sistema socialista y el erario occidental, pocas veces se exhibían obras del cine asiático o africano. Llegó a recibir ataques por los frecuentes e intencionados elogios a las producciones ex soviéticas.

**24 por segundo** (1968-1999), que sobrevivió por más de treinta años y tuvo con la participación de Enrique Colina su principal éxito, quien poseía una personalidad magnética y resultaba un acertado comunicador (Lenguaje llano, relación en primera persona, sonrisa irónica, etc.). Este espacio mostraba un alto componente didáctico-informativo, casi inédito en la televisión cubana. Sin embargo, su estructura era muy simple. En ocasiones sólo se procedía a desmontar los valores del más reciente estreno del ICAIC. Fue por mucho tiempo uno de los más populares de la pequeña pantalla.

**Historia del cine** (1976-2016). Hoy en día es el proyecto cinematográfico más longevo (Llegó a celebrar su aniversario 40) y continúa con un diseño protocolar, los comentarios de su tercer y más persistente conductor, Carlos Galiano, y la exhibición de un clásico universal. Padeció cambios frecuentes de horario, pues no figuraba en las prioridades del "público medio".

**TV en TV** (1989-1995). Era un producto orientado a la historia y análisis de obras televisivas, que se conservó por ocho años, conducido por el extinto Dr. Vicente González Castro. Amenidad y didactismos se entrecruzaban para ofrecernos media hora de aprendizaje sobre el lenguaje de la televisión. El proyecto se agotó rápidamente y su artífice tampoco se esforzó por reformarlo en un nivel discursivo.

**Toma uno** (1989-2002). Asumió por más de una década la personalidad de su conductor Tony Mazón Robau, especialista de la Cinemateca de Cuba. Dedicado esencialmente a exhibir (incluyendo estrenos en Cuba) filmes de la cinematografía europea. El estilo era calmado, más bien de corte informativo, aunque las muestras fílmicas resultaban sugestivas por su ingente calidad estética. El programa desapareció abrupta e inexplicablemente de la pantalla y fue sustituido por **La 7ma Puerta**.

**La 7ma Puerta** (2003-2016). Durante sus trece años de existencia ha tenido una latente aceptación por parte de los públicos más rigurosos, al igual que **Toma uno**. Luego de los comentarios del crítico Rolando Pérez Betancourt (quien se supera respecto a los artículos que publica en

el periódico *Granma*) se consuma la muestra de la película. No posee un alto rating desde una dimensión popular, pero espreciado por los admiradores del cine artístico. Aunque se ha retocado el diseño gráfico del segmento crítico, aún padece de una pobre visualidad.

**De cierta manera** (2009-2016). Uno de los espacios más útiles para el conocimiento y la promoción del cine nacional. Pese a la falta de carisma e inteligibilidad de su conductor Luciano Castillo (Hoy en día director de la Cinemateca de Cuba), su ordenación movable y plural (sobre el concepto de las secciones), la frescura de su diseño visual, al igual que el frecuente estreno de documentales y largometrajes de ficción, lo convierten en un producto cultural ameno e inédito. Lamentablemente, tras varias pruebas de horario, se insertó en el Canal Educativo 2 y no tiene la audiencia que merece.

**Arte siete** (1997-2016). De cierto modo vino a sustituir a la archicitada *Tanda del Domingo*. Es un proyecto-ritual encaminado a la “recreación” de los televidentes, por lo que no resulta muy aportador para los cinéfilos dominigueros. Se confía en el eventual “carisma” de su conductora Marta Araujo (cuya belleza y talento ha ido degenerándose), esposa de Enrique Colina, dedicada a ofrecer notas críticas sobre las propuestas cinematográficas, con frecuencia parlamentos carentes de profundidad y de estirpe farandulera. Asombrosamente, el espacio y ella misma han sido sobrestimados en las inconsistentes premiaciones de *Entre tú y yo*.

Otras zonas destinadas a la promoción y la crítica cinematográfica pudieran sumarse, tales como: *Noche de cine*, *Cine vivo*, *De nuestra América* (con las poses gay de un Frank Padrón vulgarizado), *Cine Flash*, *Tanda joven*, *Cosas de cine*, *Banda sonora*, *Espectador Crítico* (uno de los injustamente desplazados, con la lúcida presencia de Marta Resik), *Letra fílmica* (que tuvo la escasa fortuna de una Jacqueline Venet inteligente, pero inexpresiva y sobregirada), etc.; sin embargo, no existen en la mayoría de ellos reveladores impactos culturales, por lo que pudieran desaparecer sin alterar las emociones públicas.

Conviene el acotado que el estudio de materiales de archivo y las propias *entrevistas abiertas* a los públicos y hacedores del medio han consolidado el criterio de que los proyectos televisivos de género cinematográfico no poseían (ni hoy día ocurre) grandes presupuestos, escenografías o recursos tecnológicos; por lo que el éxito se asestaba en las dotes del conductor o crítico. Puede afirmarse que las figuras más duraderas y aplaudidas pertenecen a este ramo, aun cuando el talento no sea lo distintivo. Antes de 2010 difícilmente un proyecto de apreciación o promoción cinematográfico utilizaba alguna cámara de video avanzada (Digital). A nadie concernía la prestancia de estos espacios, suerte de cenicientas modernas invitadas a un festejo sin zapatillas de cristal. En la actualidad, pese a las potencialidades de la Internet, tampoco se ha logrado la colocación en las redes de este tipo de producto educativo.

### *Tecnología y estudio de públicos.*

¿Qué lastra el efecto comunicativo y la eficacia formativa de los programas cinematográficos? ¿Por qué algunos de ellos no lograron sobreexistir en el tiempo? ¿Qué nuevas exigencias proponen los públicos contemporáneos? La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) esclarecen algunas claves en torno al “problema”. Las oportunidades que ofrece su infraestructura (con su sistema de información y unidades organizativas) han sido provechosas para procesar, concentrar y analizar los cometidos. Las técnicas y recursos más convencionales, como el servicio de la telefonía (móvil y no), la comunicación inalámbrica, y otras limitadas pero poderosas como Internet, la Wi-fi, los mercados de correos digitales y las habituales encuestas ramificadas o en red, que facilitan los computadores, han permitido la triangulación efectiva de las pesquisas.

Desde esta dimensión logramos explotar los servicios de correo electrónico (E-mail), pues a través de la red se hicieron más dinámicos los intercambios con los públicos. Los campos CC y CCO (Copia de carbón y Copia de carbón oculta, respectivamente) fueron buenas opciones para multiplicar los envíos y hacerlos llegar a muchas personas. De manera especial nos aferramos a algunos servicios gratuitos, como Gmail (webmail, POP3 e IMAP), Outlook.com (webmail y POP3) y Yahoo! Mail (webmail y POP3 con publicidad). Lo cierto es que todavía no podemos calificar a la nuestra como una **sociedad de la información**<sup>2</sup>, aunque la realidad cubana ha dado los primeros pasos para hacer que Internet, por caso, se constituya en un instrumento emergente hacia este nuevo modo de construcción social.

Es una realidad que, siendo una nación subdesarrollada y temerosa aun del alcance que puede tener la tecnología informacional, este recurso no tiene mayores connotaciones en Cuba. Tímidamente se está insertando el servicio Wi-fi, debido a los “accesos” que tiene la población al uso de la telefonía inalámbrica. Sin embargo, el alto costo para el usufructo de Internet en la isla, su lentitud (la banda ancha parece una utopía) y los entuertos de las interferencias no lo han convertido (como se espera en las sociedades del futuro) en el soporte de las relaciones interpersonales, laborales y la redimensionalidad de una identidad propia. A todas luces, no pudimos optimar el uso de estos puntales tecnológicos, si bien hemos superado la llamada **alfabetización mediática**.

¿Cuáles han sido los corolarios de las interpelaciones sociales y recursos de las tecnologías, en tanto soportes para la consulta de documentos o textos digitalizados? El sumario nos permite afirmar que:

- Los **discursos** se han agotado. Las presentaciones de los espacios, marcas, publicidades, los diseños visuales y narrativos no responden a las expectativas de unos públicos mejor informados y habilitados que los de hace diez años.

<sup>2</sup> El vocablo comenzó a utilizarse en 1968, luego de publicarse el texto *Una introducción a la sociedad de la información*, del sociólogo y profesor japonés Yoneji Masuda, aunque es el catedrático español Manuel Castells quien describe con mayor certeza los nuevos paradigmas del TIC. De hecho, Castells es el más citado en el mundo cuando se alude al tema de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



- Predomina el enfoque argumentativo, que tiene como principal fin u objeto comunicacional el imponer una visión subjetiva sobre determinado tema. Dicho de otro modo, siempre existe un interlocutor que procura convencer o persuadir a un receptor.
- No se consuman los entibos de la comunicación. No estamos refiriéndonos, como infiere la ciencia, al simple intercambio de mensajes sonoros y visuales, sino a la diversidad y eficacia en el uso de los códigos constituyentes. Dejando a un lado (provisionalmente) la mediación tecnológica, que nos puede conducir a Internet o los videojuegos, por casos, es necesario aludir a la orientación de la mirada y la materia expresiva que nos permite un recorrido por la obra de manera clara y terminante.

Es del dominio público que detrás de la creación e interpretación de un “mensaje” audiovisual se hallan múltiples ciencias que se concentran en los vínculos entre el proceso y la analogía, al modo de la semiótica, la psicología, la narratología, etc.; sin embargo, todavía prevalece el *mito del genio* que emergiera durante el período romántico, en el que se “apareja un culto a la personalidad, el tomar al artista como centro del mundo alrededor del cual giran, o deben girar, las grandes mayorías” (Colombres, 2014). Regularmente un grupo de personas reducidas e improvisadas son los que deciden *quiénes, cómo y cuándo* participarán en el proceso, desaprovechando toda la experiencia acumulada y los aportes científicos que pudieran optimizar el texto audiovisual, incluido su materia expresiva. Uno de los errores más frecuentes (al decir de los públicos) es la “mala” selección de los conductores, locutores o animadores.<sup>3</sup> Igual ocurre, con los realizados negados al ensayo, la experimentación con otras formas de relato, atemperadas a una sociedad dominada por la velocidad y los símbolos.

Los espacios cinematográficos se han convertido en el parnaso de informaciones recicladas, dirigidas a los cotilleos y novedades de internet, carentes de una disciplina para el análisis de los textos, domeñados por el impresionismo y los caprichos del gusto y desgarrados visualmente, pues no poseen imaginaria para emprender esa necesaria fusión entre la originalidad, el deleite y la capacidad formativa y emocional. La sociedad y sus públicos han descubierto estas insuficiencias y reclaman nuevos cambios para dejar de ser multitudes pasivas y convertirse en cómplices del artista.

- La *tecnología* en el medio televisivo envejece con rapidez y los espacios no logran actualizarse con prontitud. La diferencia de una cámara como la *Ikegami*, que permite las grabaciones en exteriores con “alto

<sup>3</sup> Por lo general se jerarquiza la belleza física, en detrimento de otros valores, como la telegenia, la cultura y capacidad de improvisación, la dicción, etc. En el caso de Cuba se ha impuesto una exigencia no siempre oportuna: el título universitario. En verdad no existe una escuela de locución, por ende el racero debe ser el dominio de la técnica y el talento para comunicar. En otros países abundan leyes que permiten, siempre que afloren estas condiciones, contratar a locutores sin carreras afines o con oficios. Tampoco estos “demiurgos” (Directores, productores y funcionarios, por lo general) tienen en cuenta el género del espacio, que a veces exige un especialista y no un locutor, conductor o animador, esencialmente por razones de credibilidad.

índice de calidad” y maniobrabilidad, respecto a una ENG (Electronic News Gathering) es abismal. De hecho, esta última tiene un peso muy inferior, no necesita una unidad de control y posee comandos más eficaces para mejorar las propiedades de la imagen: la encuadrada, los niveles de blanco, la utilización de filtros, el perfeccionamiento del enfoque, la nitidez, etc., todo lo cual mejora los atributos del producto y acelera el abandono del tipo de televisión analógica, en pos de la transmisión digital.

- Empero, este acto comunicativo no se reduce a la nitidez de la imagen o a la ligereza de la cámara; asimismo, refiere la contribución que la tecnología puede hacer en los enunciados o discursos y las formas productivas. El consumo de materiales enlatados, que provienen de los llamados “paquetes semanales”<sup>4</sup>, es también una respuesta de la sociedad ante la urgencia de otro empaque visual y soluciones gráficas más atractivas (Diseños), aun cuando estos materiales ilegalmente comerciados pierden definición al reducirse los formatos. Sin dudas, hay vínculos estrechos entre los recursos tecnológicos y el resultado de la puesta audiovisual (Como productores de semiosis).
- Estas visiones fructuosas, reservadas gracias a los aportes de la informática, signaron el apremio de un enfoque científico, que bajo su peso fomentara el uso de un conjunto de prácticas sociales y culturales a disposición de la comunidad. De manera que, para consumir el resumen comunicológico fue inevitable el uso de varias formas de investigación cualitativa.
- La *etnográfica*: que focaliza las cualidades o regularidades del objeto de estudio a través de la observación participante y la descripción del proceso. Esta experiencia pudimos asirla durante varios talleres de cine fórum con niños y profesores del Estado de Miranda, Venezuela, y estudiantes de las escuelas *Guerrillero Heroico* y el Centro de Superación para la Cultura de Cienfuegos, Cuba. La visión antropológica de la técnica permitió una caracterización de los públicos, esencialmente sus carencias como perceptores. La triangulación con los resultados de otras modalidades investigativas fue reveladora. Una de las encuestas (realizada por el Departamento de Estudios Socioculturales del ICRT en Cienfuegos, durante el verano de 2015) reveló que el 92 % de los públicos sureños solicitaban espacios cinematográficos para la televisora local, luego de sus reclamos de programas musicales y humorísticos.

En un principio, antes de ofrecer el proyecto audiovisual que estaba encausado a solventar estas urgencias “pedagógicas” a través de los medios de comunicación (la televisión en primer término), diseñamos un cuerpo investigativo, de tipo histórico cualificador o atributivo, favorecido por varios ramos de las ciencias sociales, que contribuyeron en el análisis de las opiniones abiertas, al

<sup>4</sup> Este acceso “legal” de los cuentapropistas a la venta de discos con materiales enlatados es una muestra irrefutable de violación del *derecho de autor*. No se objeta el *derecho moral*, pero se lacera el *patrimonial*, pues estos comerciantes no gozan del *copyright* o algún tipo de cesión y los autores tampoco son remunerados o compensados.



aprovechamiento de las técnicas de observación y uso de métodos que aclarasen las posibles relaciones entre las variables. De manera que, afrontamos los problemas de eficacia externa a través de diversas estrategias, frecuentemente la triangulación de los resultados y los criterios de representatividad.

Este proceso fue complementado por la *investigación participativa*, como sumario que vincula la pesquisa (el propósito de concebir un diseño de programa dedicado al audiovisual) con un apartado de necesidades develadas por los sujetos investigados. Tales andanzas contribuyeron a las precisiones de ciertas irregularidades:

- Los espectadores no poseen *destreza* para el análisis de los textos audiovisuales. Tienden a la digresión durante el desmontaje y la validación ideológica.
- Se abusa del viejo sistema de apreciación basado en las relaciones de *contenido* y *forma*, como si estos fueran realmente partitivos.
- Predomina un *enfoque reproductivo*, que insiste en la acopio de informaciones y legitimación a través de los juicios publicados.
- Se devela la ausencia de *métodos críticos* flexibles o diversos y de un cuerpo categorial.
- Existe una fijación con los tópicos, en detrimento de los *discursos*.
- Perdura la carencia de una *cultura general* y esencialmente alusiva al audiovisual. Los saberes urgen de una construcción histórico-lógica y se asientan en los influjos de las teorías y el cine estadounidense (Hollywood y sus acólitos).
- Señorean los valores estéticos *globalizados*, que requieren de la obra un espectáculo plano y ocioso, consumado en el divertimento.
- Se ignoran las *tecnologías* disponibles para el bosquejo dramático del relato y por consecuencia sus contribuciones al lenguaje.
- No constan *fondos de consulta* para el visionaje y estudio de los productos cinematográficos y televisivos (Videoteca o cinemateca pública). Esto no debe causar sorpresa, pues las instituciones mismas del ICAIC prácticamente han desaparecido a razón del deterioro físico de las salas. Las nuevas generaciones en verdad no han visto cine desde la perspectiva tradicional del goce masivo, mágico entorno del salón a oscuras y las dimensiones de la gran pantalla.
- Se carece de espacios que aborden la *percepción* desde la totalidad del audiovisual. Se suelen excluir los programas dedicados al análisis de la creación televisiva, bajo la mirada reduccionista de que la televisión no es un arte (tan sólo un medio, insisten), mientras que predominan los de tipo cinematográfico, aunque destinados a las curiosidades y divertimentos. Incluso, el vocablo audiovisual se utiliza para remediar el desaforo de los soportes y la crisis de pertenencia de los géneros tradiciones: el animado, el documental y la ficción.
- Frecuenta un discurso de tipo *académico*, pacato en su proyección ciudadana, que vulnera con frecuencia

el derecho autoral, esencialmente por la gimnasia de la amputación o censura.

- Escasean los programas educativos para la *enseñanza* del lenguaje y la percepción del audiovisual. Ello es preocupante; pues se ha fortificado la documentación (programas periodísticos, científicos, documentales, etc.), no las técnicas para el análisis. A todas luces, las principales contiendas mundiales se producen en la alquería mediática y el audiovisual está llamado a ser el protagonista de las mediaciones comunicacionales. Tampoco estamos lejos de estabilizar las subestructuras comunicativas de la publicidad, por lo que debemos entrenar la mirada de nuestros receptores.
- Se urge de un *diseño dinámico y moderno* para los proyectos audiovisuales de naturaleza formativa. La indigencia visual ha sido característica de estos espacios, cuya retórica se percibe en el uso como trasfondo de iconos avejentados, como la cámara de cine, el rollo filmico o los pósteres de filmes reconocibles por su popularidad o grandeza. Con poca frecuencia se acude a la ciencia del diseño (por motivos económicos o vagancia cultural), en el esfuerzo por equiparar los valores del discurso crítico (su entorno intelectual desde lo escenográfico cabal o virtual) y el bien en exhibición.
- El diseño en la modernidad ha sido conceptualizado como un campo de comprensión multidisciplinaria, que está al nivel de la ciencia y la filosofía, puesto que organiza y dispone contenidos que permiten un efecto comunicativo profundo, satisfacer parvedades específicas de la sociedad. Lamentablemente, siendo una especialidad relativamente nueva y víctima de la frivolidad en la década de 1980, ha sido objeto de muchos equívocos. Como ha expresado el pintor, fotógrafo y crítico de arte Moholy-Galy diseñar es la forma más provechosa, en un sentido económico, con equilibrio de balance de todos los elementos imperiosos para cumplir una función.

Para estimular los aportes de los investigados y obtener reacciones derivativas en el orden de las motivaciones, actitudes, creencias o sentimientos se dispuso de varias técnicas preventivas:

- La técnica de *Asociación*: de naturaleza proyectiva, con la cual brindamos un estímulo al espectador y le instamos a una respuesta o reacción automática. Por este derrotero aprehendimos los idearios, modelos de construcción, preferencias temáticas, irregularidades culturales, etc. Fue la garantía de la transparencia y espontaneidad del proceso.
- La técnica de *Construcción* favoreció que los públicos erigieran una respuesta en forma de historia, diálogo o descripción. Este hacer fue el despunte para la edificación de un imaginario colectivo y abierto a la dinámica de la reforma. La complicidad de generaciones diferentes cotejaron las regularidades históricas. Dicho de otra manera, fusionaron el pasado y el presente desde una voz plurigeneracional.
- La técnica de los *Grupos focales*, a través de la cual compilamos reflexiones de vida, experiencias

culturales, enfoques sociológicos y estéticos suscitados por especialistas y públicos.

Estas elucidaciones nos proyectaron hacia un tercer modelo investigativo, a partir del cual construimos una teoría orientada a la *praxis* o ejecución del ansiado proyecto: la *investigación-acción*, que es consentida por la ciencia para la independencia social, y nombrada por las culturas pedagógicas como “criterios de evaluación diagnóstica”, que favorecen la prescripción del nivel de conocimientos previos con respecto a los nuevos aprendizajes, las habilidades urgidas, las conductas de perfil cognoscitivo y psicomotor, etc.; comunicados como dominios (o no) y sin acudir a las evaluaciones.

Los expertos en la ciencia de la investigación aducen que permite conectar el enfoque experimental con programas de acción que respondan a los problemas sociales principales. Debido a que estos irrumpen de lo cotidiano, la *investigación-acción* procura la controversia del suceso desde lo usual. A través de éste probamos una forma sincrónica de saberes y mutaciones sociales, de modo que se articulasen la teoría y la práctica.

El psicólogo alemán Kurt Lewin, experto en la investigación de la psicología de los grupos y las relaciones interpersonales, aportó un modelo donde figuran las tres etapas del cambio social (el descongelamiento, el movimiento y el re congelamiento) y los elementos que animan a la *investigación-acción*. Como se avista en el texto *Teoría de campo en las ciencias sociales* (1951) el procedimiento recaba la...

1. *Insatisfacción con el actual estado de cosas*. En este caso la inconformidad con la programación televisiva (local en lo básico), por la carencia de un programa que contribuyera a la percepción y promoción del audiovisual contemporáneo.
2. *Identificación de un área problemática*. Se detentaron dos zonas conflictivizantes: las inhabilidades de la producción televisiva (en el orden narrativo, didáctico, de la puesta visual y temática, etc.) y las de tipo perceptivo tenidas por los públicos. Ambas convergen en los desaires comunicacionales que median entre el producto audiovisual y los espectadores.
3. *Identificación de un problema específico a ser resuelto mediante la acción*, que nos conduce al análisis de la insatisfacción de esos públicos, deseos de un aprendizaje y empoderamiento del género; de un proyecto con fines “pedagógicos”, capaz de solventar tales urgencias.
4. *Formulación de varias hipótesis*. En principio se devela que existen deficiencias en la enseñanza de los métodos de análisis o percepción (ya no sólo del audiovisual, igual del lenguaje de cada una de las artes) debido al desenfoque de las entidades escolares o culturales y que la “pequeña pantalla” no ha logrado un “ideal” que cumpla las funciones didácticas y recreativas que requieren esos sujetos sociales (de hoy mismo), a falta de los entibos multidisciplinarios que ofrecen los géneros científicos. Para nadie es un secreto que la ciencia tiene que *demostrar* cada objeto creado (material o inmaterial), pues ella busca la

puntualidad y certificación de sus bienes; por eso es mucho más imaginativa y perspicaz que las artes.

5. *Selección de una hipótesis*. Palpablemente, el ejercicio nos arrastra a expresar *cómo* es posible la transformación de los públicos (en el orden del análisis textual) a través de un proyecto comunicativo que aúna el aprendizaje con el divertimento.
6. *Ejecución de la acción para comprobar la hipótesis*. Para estos fines diseñamos un espacio intitolado *El Ojo avizor* (que termino siendo *Ojo crítico*), atendido a los reclamos públicos, con una estructura poliédrica, movable, profunda y al mismo tiempo gozosa. Por supuesto (debido a los superobjetivos o estrategias del canal), básicamente emplazada para defender los valores locales y nacionales.
7. *Evaluación de los efectos de la acción*. Gracias a las variantes investigativas, el enfoque disciplinario de las ciencias y el uso del TIC (NTIC, para los adictos a las readecuaciones categoriales) hemos podido comprobar, tras su salida al aire, que el espacio *Ojo crítico* ha podido favorecer:
  - -el conocimiento de la *historia* del audiovisual nacional y local.
  - -la socialización de las *categorías* propias del lenguaje cinematográfico y televisivo.
  - -el uso de varios *métodos* o *técnicas* para el análisis del texto audiovisual.
  - -la *información* actualizada sobre la incidencia de las tecnologías en la construcción del relato.
  - -el recogimiento *afectivo* que proveen las evocaciones de aquellas producciones que marcaron la sensibilidad de los públicos.
  - -el estímulo *económico*, toda vez que aumentó la clientela en la videoteca del Cine Luisa, una entidad del ICAIC que comercializa obras audiovisuales.
  - -el ofrecimiento de un texto que entremezcla el *goce estético* con el *entretenimiento* de los espectadores.
8. *Generalizaciones*. Los estudios o resultados derivados de las encuestas y talleres concebidos por el Departamento de Investigaciones Sociales del ICRT en la provincia explicitaron (Según se informó en la Asamblea Anual de Perlavisión, 1995) que *Ojo crítico* fue el espacio más ‘visto’ por los públicos sureños, computando un 36 % de teleaudiencia. Esta cifra es significativa, pues la televisora local apenas cuenta con públicos habituales (los perdió luego de las modificaciones acaecidas en 2009, cuando se prohibieron los enlatados internacionales en la pantalla), debido a su horario, las vaguedades de la parrilla, la competencia con los espacios de las televisoras nacionales y los cambios que ha ocasionado otra novedad tecnológica: la “cajita” DTMB, que hoy se anuncia como de Alta Definición con su modelo HDP 100. Por demás, en el Festival Provincial de la Televisión (septiembre de 2016) el espacio fue premiado como Mejor Programa Cultural del Telecentro Perlavisión.

Grosso modo, Lewin aseguraba que los tres rasgos más punzantes de la *investigación-acción* moderna era: su

carácter interactivo, el impulso democrático y la contribución sincrónica al conocimiento de las ciencias sociales.

### *Ojo crítico (2012-2016).*

El resultado de estas teorizaciones fue, pues, el diseño de un proyecto audiovisual que inmediatamente se produjo para la televisora *Perlavisón*, con aquella disposición para socializar metodologías multidisciplinares de análisis fílmico o textual, fortalecer las técnicas de desmontaje, ampliar el vocabulario categorial, reconocer los signos del cine contemporáneo, profundizar en la historia de la cinematografía universal y esencialmente nacional, estimular la memoria afectiva de los públicos, actualizar sobre las nuevas tecnologías y el relato audiovisual, ahondar en el lenguaje y la dramaturgia del arte televisivo y cinematográfico, desplegar otras formas comunicacionales, connotar la variedad de estilos y enfoques creativos, distraer desde una perspectiva intelectual, instituir nuevas fuentes de valores estéticos, morales y culturales e informar sobre los procesos en la construcción de los textos. Desde aquel enfoque participativo y los ribetes democráticos se diseñaron los modelos para colectivizar una exégesis que fuese iluminada por las ciencias y las voluntades formativas (Figura 1).



Figura 1. Leandro Alemán, el último conductor de *ojo crítico* (izquierda). Equipo de realización del programa televisivo.

*Ojo crítico* (que por fuerza se ubica como un espacio cinematográfico, ya que no existe un género televisivo que lo asuma con su estructura abierta) fusionó el legado de sus predecesores con la mirada postmoderna, tentado por un formato de miscelánea y variable, que pudiese satisfacer a la mayor cantidad de públicos y entremezclase el pasado con el presente, la tradición y la vanguardia, lo “culto” y lo “popular”, la historia y el lenguaje, la estética y la moral, lo cognitivo con lo sensorial... Todo ello acudiendo a las contribuciones de varias ciencias sociales y tomando por pautas la disciplina intelectual (una batalla incesante contra la rutina), madurez y responsabilidad en la labor analítica, el rigor teórico en los planteamientos, asequibilidad en la exposición, la coherencia y sistematicidad, el balance entre la totalidad y los rasgos significativos, la descripción y la valoración.

Precisamente, la estructura contempla varios segmentos que pueden reformarse o variar en cada salida al aire: *La Crítica* (un análisis procurado para el cine nacional de todas las épocas), *Nostalgias* (centrado en aquellos textos que conmovieron a los públicos en el pasado), *Para verte mejor* (que ofrece una disertación sobre los vocablos y procesos inherentes al cine y la TV), *Primer Plano* (abocado a las biografías de los actores, realizadores o técnicos de ambos medios), *El Corto* (la posibilidad de estrenar

un material de poca duración), *Espectacular* (sección que focaliza el perfil del cine como espectáculo, aunque no de manera reducida), *Miscelánea* (el hervidero de las noticias), etc. Como puede apreciarse, existe una reedificación de funciones probadas o exitosas en otras épocas, vertidas sobre una concepción poliédrica y sistémica del proceso y la obra. Empero, lo más importante fue haber puesto en práctica algunos de esos modelos científicos que nos han descubierto otros entornos durante la interpretación o decodificación textual.

Entre los modelos que nos permitieron consumir este tipo de análisis fílmico (a través del programa *Ojo crítico*) y constan como ciencias o disciplinas figuran:

- a. la **semiótica**, cuya utilización no ha sido estandarizada debido a su complejidad. De hecho, no existe un filme en la historia del cine que haya sido desmontado íntegramente acudiendo a sus recursos de análisis. Se dedica al estudio de los signos en distintos niveles y diversidades, a la interpretación y producción del sentido. Humberto Eco afirma que debe separarse de la teoría de la información, la comunicología (dedicada a estudiar los sistemas de comunicación dentro de las sociedades humanas) y la hermenéutica (disciplina asentada en la interpretación de los textos). La singularidad de éste enfoque es que responde “a la interrogante ¿Por qué y cómo en una determinada sociedad algo –una imagen, un conjunto de palabras, un gesto, un objeto, un comportamiento, etc.- significa?” Con este influjo es posible conducir las reflexiones hacia elementos singularizados del texto. Por caso, el agua en tanto código simbólico en la obra de Orlando Rojas (*Una novia para David, Papeles secundarios, Las noches de Constantinopla*).
- b. la **narratología**; que suele ser calificada como una disciplina de la semiótica, dedicada a investigar las estructuras profundas de los relatos y el estudio de la comunicación y recepción. Sus mayores logros se deben al **estructuralismo**, que se había encargado de clasificar los rasgos esenciales de toda narración. Ella cuenta con un sistema de categorías que son patrimonio de los críticos modernos, como **voz narrativa, punto de vista, focalización, actantes, fábula, trama, tiempo y espacio narrativos**. En torno suyo se han tejido no pocos aforismos, pero lo cierto es que precisa toda la cadena sintagmática y los resortes comunicativos en la construcción de la historia.
- c. el **psicoanálisis**. Esta práctica terapéutica devino en una ciencia que ha resultado útil no solo para profundizar en los efectos del cine sobre los públicos, sino también para la comprensión o interpretación de los personajes. En esencia, es un modelo teórico descriptivo y hermenéutico de los procesos, mecanismos y sucesos ligados a la vida psíquica de los humanos. Al margen de ciertos enfoques subjetivizantes de estirpe freudiano, sus métodos elocucian la significación inconsciente de las palabras, las acciones e ilusiones (sueños, delirios, fantasías) de una persona.



- d. la **dramaturgia**. No apuntamos a la dramaturgia clásica, aunque sigamos insistiendo en que es la acción y efecto de componer, escenificar o representar un drama, sino de aquella que asimila y desarrolla los nuevos conductos del relato. Desde una dimensión moderna se puede romper con las **tres reglas de las unidades** (acción, lugar, tiempo) y ordenar de un modo diferente el **proceso dramático** (exposición, nudo y desenlace). Para la interpretación se requiere entonces de nuevos instrumentos, mucho más flexibles y cáusticos, porque cada obra es única (Repárese que no dije excepcional) y merece un análisis particularizado. Algunos especialistas refieren la existencia de una “dramaturgia del actor”, del director y otros técnicos y creadores del audiovisual. No obstante, el guion aún figura como el principal objeto de disección. Las aportaciones de la **nouvelle vague**, el **free cinema**, el **neorrealismo** italiano o más recientemente el **Cine Dogma** o tarantinesco son ejemplares en este camino de rupturas y búsquedas.
- e. la **sociología**. Se infiere el estudio del audiovisual desde un enfoque metodológico basado en las ciencias sociales, cuyo objetivo sería profundizarlo en tanto obra de la sociedad humana. Supone la puntualización de los elementos que asisten a la creación y difusión del texto fílmico o televisivo, lo que le atribuye un carácter multidisciplinar, pues tiene que acudir a la cultura, la economía, la filosofía, antropología, la política y otros campos del saber. Esta perspectiva incluye una mirada no sólo hacia la obra artística, la industria o las tecnologías, sino también a los espectadores. No es el objeto primero de la crítica artística, pero sufraga la información sobre los contextos, las motivaciones, los referentes, la conductualidad de los personajes, la representación histórica, los efectos del arte en la cultura de masas, etc. Entre las tendencias actuales más punzantes figuran los estudios de género y la mirada gay, que precisan otras maneras de expresar y “leer” los fueros de estos actores sociales.
- f. la **antropología**, dispuesta a investigar al ser humano en su integralidad, esforzándose por abarcar cuantas estructuras sociales fuesen posibles, la evolución de la especie humana, el progreso, el modo de vida de los pueblos y la pluralidad de sus expresiones culturales y lingüísticas. Este enfoque científico ha llegado a generar una variante llamada **antropología visual**, que utiliza el cine para la observación, descripción y estudio de la realidad humana. Empero, no se trata en este caso del consumo de un género (Cine etnográfico, por ejemplo), sino de tomar una obra para estudiar al hombre en su contexto social, sus creencias, costumbres y todo hábito posible. Una de las producciones más sustanciosas en esta dimensión es **Tabú**, filme dirigido por el cineasta alemán F. W. Murnau en 1930, imponente por el modo en que se describe la vida en Tahití. Sobre esta pesquisa antropológica se han escrito no pocas e inteligentes reflexiones.
- g. Es posible sumar otras ciencias al uso del análisis textual (la **psicología**, **filosofía**, la llamada **ecología humana**, dedicada a los vínculos del hombre con el ecosistema, etc.), en pos de la interdisciplinariedad, tan útil para entender el mundo en que sobrevivimos y ensanchar las formas en que nuestros sentidos se ofrecen a esa pausa entre dos dolores que es la felicidad. Sin embargo, estos han sido los principales rúters, los que mejor se avienen a los giros tecnológicos, con una incidencia determinante en los relatos y discursos audiovisuales.

## CONCLUSIONES

Hoy día la producción de un espacio “cinematográfico” como **Ojo crítico** tiene la ventaja de hacer uso de modernas cámaras digitales: con triple sensor, tres CCD’S y tres canales de señal RGB, una óptica de gran diámetro y luminosidad, intercambiable y con aros de foco, dos memorias y balances de blanco y negros manuales, así como un sistema de anclaje en base de trípode sencillo de manipular y de alimentación de baterías o suministrador externo. Además de superar la calidad de imagen, esta tecnología ENG economiza el plazo de producción y ofrece mayores posibilidades de enriquecer los tipos de planos, angulaciones y movimientos. Sin dudas, induce a otra filosofía de trabajo.<sup>5</sup> Asimismo, utiliza la técnica del “recortador”, que potencia los espacios virtuales colocados al fondo del conductor, y un sistema moderno de edición producido por la **Avid Technology** (Negado a los contenidos digitales no lineales), certero para afinar la visualidad del programa, usar efectos, graficar, insertar o mejorar las imágenes, tanto las grabadas en estudio o exteriores como la de los “materiales enlatados” (compilados en discos, casetes, memorias externas, etc.). Muchas de estas opciones contribuyen a la dinamización del lenguaje, aunque no son las varitas mágicas que truecan las calabazas en coches de lujo.

**Ojo crítico** aún dista de ser el programa **soñado**, es un bien en construcción que transita por una primera etapa de aproximaciones científicas y exploraciones tecnológicas (no sólo como sujeto de la pesquisa, sino como producto cultural a disposición de los espectadores) en pos de un análisis cualificador más complejo, flexible y diverso del audiovisual. Este nuevo entorno está llamado a potenciar sus poderes seductivos, disponibilidades para transmutarse en un texto erudito y deleitable, al tiempo que recupere aquella tradición crítica que desde los ardores del profesor José Manuel Valdés Rodríguez, en la década de 1930 y hasta la fecha, ha demostrado que el universo creativo está abierto a la interpretación y a los públicos corresponde develar sus significados infinitos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<sup>5</sup> El aporte de la tecnología al lenguaje del audiovisual se ha tornado en una revolución, pues ofrece oportunidades narrativas inéditas. Los progresos en los dispositivos de capturas de imágenes multiplican las funciones de los planos, la belleza compositiva y la penetrabilidad en el universo invisibilizado de relaciones entre la naturaleza y el ser humano. Por mencionar un caso, la aparición de la **Steadicam** ayudó a estabilizar los movimientos de cámara y mostrar imágenes similares al punto de vista subjetivo de los personajes; asimismo, se convirtió en un sustituto de los caros travelling y accedió a un mayor y mejor uso de los planos secuencias.



- Arnheim, R. (1987). *Arte y entropía*. Madrid: Paidós.
- Barbero, J. M. (1991). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. México: Gustavo Gili.
- Bühler Henry, K. (2009). *Teoría del lenguaje*. Madrid: Alianza Universidad.
- Castells, M. (2011). *La galaxia Internet-Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Colombres, A. (2014). *Teoría transcultural del arte. Hacia un pensamiento visual independiente*. Buenos Aires: Ediciones del Sol.
- Cruz, J. (2009). *Investigación cualitativa*. México: Gustavo Gili.
- Dinsdale, A., & Amador López, L. (2011). *Televisión*. Barcelona: Tipografía Occitania.
- Doval, L., & Gay, A. (2006). *Tecnología: finalidad educativa y acercamiento didáctico*. Buenos Aires: Programa Prociencia-CONICET y Ministerio de Cultura y Educación de la Nación,
- Eco, U. (1965). *Apocalípticos e integrados, estudio sobre la cultura popular y los medios de comunicación*. Barcelona: Lumen.
- Eco, U. (2000). *Tratado de semiótica general*. Barcelona: Lumen.
- Eco, U. (2013). *Semiótica y filosofía del lenguaje*. Barcelona: Lumen.
- Galindo, Jesús (2008). *Comunicación, ciencia e historia*. Madrid, McGraw Hill.
- Greimas, A. J., & Courtés, J. (1990). *Semiótica*. Madrid: Gredos, S.A.
- Hjelmslev, L. (2014). *Prolegómenos a una teoría del lenguaje*. Editorial Gredos Año, S. A.
- Llopiz, J. L. (1998). *El talón de Aquiles de nuestro cine*. Cine Cubano, 122, 11-16.
- Miralles, A. M. (2001). *El debate latinoamericano sobre la comunicación*. Revista Documentos, 3 (1).
- Montalbán Vázquez, M. (1999). *Historia y comunicación social*. La Habana: Pablo de la Torriente Grau.
- Mukarovsky, J. (2005). *Función, norma y valor estético como hechos sociales*. Escritos de estética y semiótica del arte. México: Gustavo Gili.
- Prada Oropeza, Renato (2011): *Hermenéutica, símbolo y conjetura*. Revista Temas No 3.
- Rodríguez Gómez, G., & Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Steimberg, O. (2012): *Semiótica de los medios masivos*. Madrid: Gredos, S.A.
- Tójar, J. C. (2006). *Investigación Cualitativa. Comprender y Actuar*. Madrid: La Muralla.
- Wallerstein, I. (1996). *Abrir las Ciencias Sociales*. México: Siglo XXI editores.
- Wolf, M. (1991). *La investigación de la comunicación de masas: crítica y perspectivas*. Barcelona Paidós.



04

# 04

---

Fecha de presentación: enero, 2016

Fecha de aceptación: abril, 2016

Fecha de publicación: junio, 2016

**SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: APUNTES PARA UNA REFLEXIÓN**

SOCIETY OF INFORMATION: NOTES FOR A REFLECTION

Ing. Veity González García<sup>1</sup>

E-mail: [dagmara@enet.cu](mailto:dagmara@enet.cu)

<sup>1</sup> Periódico 5 de septiembre. Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Barbieri López, D. (2016). Sociedad de la información: apuntes para una reflexión. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 34-40. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

## RESUMEN

En el presente trabajo investigativo pretendemos abordar el surgimiento del término Sociedad de la Información en su contexto histórico para comprender la influencia que dicho fenómeno tuvo en la comunicación. Esta investigación bibliográfica documental emprenderá un análisis acerca de las directrices actuales de la Sociedad de la Información. Para una comprensión más profunda de estas particularidades haremos énfasis en la banalización de los mensajes periodísticos que sufren los procesos comunicativos al interior de esta sociedad, a través de diversos ejemplos suscitados por los grandes ejes mediáticos del mundo. Sucesora de una era preindustrial que implicó el desarrollo de las materias primas y su desafío al individuo, y de otra que priorizó la explotación de la energía para producir bienes industriales, esta tercera etapa de la larga historia del capitalismo en el mundo desplaza sus intereses hacia un sector que sin dudas le va proveer una herramienta para dirigir la sociedad, el de las comunicaciones. Este panorama sujeta en su interior un cambio radical que transformará el estilo de vida tanto de los países desarrollados como el del *tercer mundo*.

### Palabras clave:

Información, tecnología, noticias basuras, banalidad, info entretenimiento, sociedad de la información.

## ABSTRACT

With the current research we aimed at pointing out the roots of the term Society of Information in its historical context, in order to understand the influence of this phenomenon in communication. This research has a documentary bibliographical approach and will analyze the current guidelines of the Society of Information. For a better understanding of these features, we will emphasize on the journalist messages banality which occurs during the communication process inside this society, taking into account different examples extracted from the big media axis worldwide. This new era of capitalism, preindustrial age successor, which led to the development of raw materials and meant a challenge for individual workers, and another era which pondered energy exploitation to produce goods, now displaces its interests towards communication, a sector which undoubtedly will provide it with the tools to lead society. This panorama carries a substantial inner change which will transform life style of both the developed and the underdeveloped world.

### Keywords:

Information, technology, trash news, banality, info entertainment, society of information.



## INTRODUCCIÓN

El inicio de lo que muchos historiadores denominan la etapa postindustrial del capitalismo viene a sentar una pauta en el mundo, no solo a nivel económico, político y social, sino también en el ámbito comunicativo.

Este nuevo comienzo, enmarcado en la segunda década del siglo XX potencia *“el paso de una economía basada en la producción de bienes industriales a otra estructurada fundamentalmente en torno al tratamiento de la información”* (Maciá, 1997, citado por Rodríguez, 2005). Sucesora de una era preindustrial que implicó el desarrollo de las materias primas y su desafío al individuo, y de otra que priorizó la explotación de la energía para producir bienes industriales, esta tercera etapa de la larga historia del capitalismo en el mundo desplaza sus intereses hacia un sector que sin dudas le va proveer una herramienta para dirigir la sociedad, el de las comunicaciones.

Este panorama sujeta en su interior un cambio radical que transformará el estilo de vida tanto de los países desarrollados, como los del “Tercer Mundo”. Vivimos en una tercera revolución industrial, a criterio de muchos teóricos, marcada por el reto que representa el impacto de las nuevas tecnologías. No se trata esta vez de aquellos descubrimientos que signaron el desarrollo tecnológico a nivel mundial como el automóvil, la máquina de vapor y el avión, sino de algo más novedoso, la electrónica.

La aparición de los ordenadores, la Internet, el estudio y los avances de las telecomunicaciones que abordan desde la telefonía móvil, los satélites hasta la miniaturización de los equipos para la comunicación, conforman un espectro cada vez más importante en la vida del hombre que vive en una nueva sociedad, la Sociedad de la Información (SI).

En el presente trabajo investigativo pretendemos abordar el surgimiento del término Sociedad de la Información en su contexto histórico para comprender la influencia que dicho fenómeno tuvo en la comunicación. Esta investigación bibliográfica documental emprenderá un análisis acerca de las directrices actuales de la Sociedad de la Información.

Para una comprensión más profunda de estas particularidades haremos énfasis en la banalización de los mensajes periodísticos que sufren los procesos comunicativos al interior de esta sociedad, a través de diversos ejemplos suscitados por los grandes ejes mediáticos del mundo. Escudriñar en las especificidades de este nuevo período en la historia de la comunicación y la sociedad, constituye la premisa del siguiente trabajo.

## DESARROLLO

Cinco mil años de escritura, cinco de siglos de imprenta, sin obviar la oralidad, que nace con el hombre mismo, preceden a esta nueva era bautizada por muchos autores como Sociedad de la Información. La herencia histórica de esta terminología retomará y redefinirá el desarrollo en materia comunicativa alcanzado hasta su llegada.

Hallar un concepto único para el término Sociedad de la Información actualmente, solo se materializa a partir de la diversidad de criterios de varios autores, quienes en su lógica búsqueda de significado a esta nueva acepción confluyen en antecedentes, características semejantes y sistematizaciones propias de ideas y nociones. Una de las primeras aproximaciones para definir el término SI la realizó el economista Fritz Machlup en su libro *The Production and Distribution of Knowledge in the United States* (La producción y distribución del conocimiento en los Estados Unidos). El autor refería que la cantidad de ocupaciones laborales dedicadas a manipular y manejar la información era formidablemente mayor que las relacionadas con algún tipo de esfuerzo físico (Estudillo, 2001).

Más tarde, la conceptualización a la que se acercan muchos de los teóricos de la comunicación fue aportada por el sociólogo japonés Yoneji Masuda en su libro *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial*. Masuda consideraba que en una SI el sector más importante de actividad estaba constituido por la industria de la información, en el más amplio sentido de la palabra (Estudillo, 2001).

Fue en 1973, cuando el sociólogo estadounidense Daniel Bell introdujo la noción de SI donde formula que el eje principal de ésta será el conocimiento teórico, *“los servicios basados en el conocimiento habrán de convertirse en la estructura central de la nueva economía y de una sociedad apuntalada en la información, donde las ideologías resultarán sobrando”* (Burch, 2010 6)

Este término retorna en los años 90 con más solidez a través del desarrollo de Internet y de las nuevas tecnologías de la información. Además, fue incluido en la agenda de las reuniones del G7, en foros de la Comunidad Europea y ha sido adoptado por el gobierno de los Estados Unidos, así como por varias agencias de las Naciones Unidas y por el Grupo Banco Mundial. Ya a partir de 1998, la expresión Sociedad de la Información (SI) fue asumida en la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en la Organización de Naciones Unidas (ONU) y luego como el nombre de las cumbres mundiales realizadas en Ginebra 2003 y Turín 2005.

El investigador Armand Mattelart al referirse al tema argumenta que *“esta civilización postindustrial es una civilización de servicios, una donde el comercio en línea cortocircuita a los intermediarios restaura la fluidez del intercambio y que consagra la preeminencia del recurso intangible”* (Mattelart, 2001, citado por Burch, 2010). La propuesta de Mattelart es válida para partir de un análisis desde lo general hacia lo particular. En ella coinciden muchos teóricos debido a la percepción del fenómeno comunicativo, a la relevancia y trascendencia del término, pues alude al surgimiento de una nueva forma de producción de riquezas basada en el almacenamiento, procesamiento y la generación de todo tipo de información.

Los sectores relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) devienen eje fundamental dentro de este nuevo esquema de manufactura.



Una de las definiciones actuales para esta demarcación pertenece a Trejo Delarbre, quien afirma que:

Sociedad de la Información es una de las expresiones, acaso la más promisorio junto con todas sus contradicciones, de la globalización contemporánea (...) es, por lo tanto, realidad y posibilidad. Habría que concebirla como un proceso en el que nos encontramos ya, pero cuyo punto de llegada y consolidación parece aún distante (Trejo, 2001).

La vigencia real de este fenómeno conduce a la idea de que vivimos en esa nueva era que no tiene un fin cercano sino solo una contrapartida que modifique los esquemas de desequilibrio aludidos por muchos estudiosos del tema. Por otro lado para Castells (1997), **"el término sociedad de la información destaca el papel de esta última en la sociedad"** (Castells, 1997, citado por Trejo, 2001)

Este teórico logra sintetizar una arista fundamental, al traslucir que la nueva etapa del sistema capitalista rige un núcleo definitorio en la modelación de los procesos sociales, la Información. En su opinión, el conjunto de procesos, interrelaciones, proyectos y búsquedas articuladas en los años recientes alrededor de la difusión, acumulación y la caracterización de datos que son posibles gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación y muy especialmente gracias a la Internet, es conocida como La Sociedad de la Información (Trejo, 2001, ).

Sin embargo, al decir de Sally Burch, periodista de la Agencia Latinoamericana de Información (ALAI), la expresión SI se ha acreditado como el término hegemónico, por el bautizo que adoptó en las políticas oficiales de los países desarrollados, además de la coronación que significó honrarlo con una Cumbre Mundial (Burch, 2010). La autora describe la noción básica que ha regido las definiciones del término en análisis, pues su reflexión suscita la realidad de un término creado desde y para la sociedad capitalista, y además permite entrever la brecha digital que abre ante los países subdesarrollados. Por otro lado Gustavo González Rodríguez, investigador chileno, afirma que la Sociedad de la información ha pasado a ser una suerte de icono del proceso mundializador, que recoge tanto los beneficios como los desafíos de los avances científicos y tecnológicos que, sumados a eventos políticos - como el fin de la Guerra Fría y de la confrontación bipolar - concurrieron a recrear un escenario económico planetario que, si bien ha multiplicado el comercio, mantiene y agudiza condiciones de atraso y exclusión, tanto entre países industrializados y un Tercer Mundo, como en el interior de nuestras sociedades (González, 2005). Sobre esta mirada dirigió sus palabras en la Cumbre Mundial de Sociedad de la Información celebrada en Ginebra 2003 Ricardo Alarcón de Quesada, presidente del parlamento cubano.

Mucho ha logrado el hombre en las ciencias y las tecnologías desde el comienzo de la historia. Impresionan los descubrimientos del último siglo y su incesante dinámica. Pero lo realmente sorprendente es el contraste entre el progreso material reservado solo a algunos, y el atraso

cada vez más agudo en el desarrollo del humanismo y la solidaridad (Alarcón, 2003).

El escenario de opiniones al que se enfrenta esta terminología no deja de ostentar sus seguidores y detractores. Por una parte, la SI deviene sinónimo de desarrollo tecnológico, y por otra, ese desarrollo está signado por la lógica de producción capitalista inclinada hacia los medios de comunicación como instrumentos para establecer el consenso. Ante este panorama los beneficios de la acepción sucumben en arenas movedizas y más bien configuran un nuevo esquema de comunicación a escala mundial patentizado en las nuevas tendencias que se abren en la sociedad de hoy.

La globalización constituye un fenómeno determinante en la sociedad contemporánea y fundamental en la modelación de los procesos comunicativos actuales. Como concepto **"es un proceso económico, social, político y cultural que expresa la nueva modalidad de expansión del capitalismo a partir del último cuarto del siglo XX"** (Ornelas, 2003)

La no intervención del Estado en los asuntos económicos del sistema capitalista trajo consigo la aparición del Mercado y su libre albedrío, bajo lo que se llamó neoliberalismo.

El problema de la autoridad en los medios de comunicación aparentemente quedaba resuelto cuando el Estado, considerado hasta el momento la representación de las personas ante los intereses de las corporaciones mediáticas, se retiraba del centro para darle paso a los designios comerciales que precisaban las leyes del Mercado como eje fundamental en las nuevas directrices del sistema capitalista.

El arbitraje gubernamental y sus estatutos frenaban el crecimiento económico de los medios al impedirles actuar libremente, estos habían olvidado sus compromisos sociales para regirse solamente por criterios estrictamente económicos.

**"A partir de este momento el auge de la privatización de las empresas define nuevas tendencias en materia comunicativa que promueven las virtudes de lo comercial y del mercado a grandes voces y de forma incesante a través de sus rapaces empresas y programas"** (Fernando, 2010, p. 15).

De esta forma se expresa como los intereses capitales se transnacionalizan, las fronteras de la dominación de países como Estados Unidos se abren fortaleciendo su penetración ideológica y los medios de comunicación se convierten en grandes empresas transnacionales fusionadas a la vez en consorcios mediáticos. Los avances tecnológicos coadyuvaban el rápido desarrollo del sistema social y su imposición como potencia ante los países más pobres. Simultáneamente la sociedad capitalista difundió su modo de vida como paradigma ante el mundo, a través de lo que muchos teóricos llaman industria cultural.

A este contexto no escapa esta era denominada SI, los límites entre lo local y lo global se fusionan ante la

expansión internacional de las industrias mediáticas que han consumado la idea de Marshall McLuhan: la aldea global, hoy convertida en un mundo acoplado por las nuevas tecnologías donde se generan inéditas formas de socialización entre las personas.

Las nuevas tecnologías alcanzan y consolidan su punto máximo con la otrora ARPANET, conocida actualmente como Internet, emergida en los años 90. Su inserción como medio de comunicación determina y explica el por qué de la importancia y existencia de una SI.

La Sociedad de la Información por tanto es expresión de las realidades y capacidades de los medios de comunicación más nuevos, o renovados a merced de los desarrollos tecnológicos que se consolidaron en la última década del siglo: la televisión, el almacenamiento de información, la propagación de video, sonido y textos (Trejo, 2001, p. 1). Estas particularidades que subyacen en el mundo de hoy determinan las tendencias que asume actualmente la comunicación.

La cantidad y variedad de datos que se abre ante el mundo de las tecnologías digitales como Internet, conforman un mundo virtual profuso donde los medios tienen muchos receptores, pero estos últimos a la vez pueden asumir el rol de informar, factores que propician caudales de información muchas veces falseados o parcializados.

Los *mass media* y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, confluyen hoy en todos los ámbitos de la sociedad, en el trabajo, en el hogar y hasta en lo que se denomina ocio. La información gracias a su rápida difusión llega a cualquier lugar del planeta, lo ocurrido en un continente puede verse instantáneamente en cualquier parte del mundo, esta directriz garantiza la omnipresencia de los medios.

Trejo Delarbre (2001), propone otras características desde su óptica personal para la SI. Entre ellas, aborda la multilateralidad / centralidad, y define que:

El contenido de las series y los filmes más conocidos en todo el mundo suelen ser elaborados en las metrópolis culturales. Esa tendencia se mantiene en la Internet, en donde las páginas más visitadas son de origen estadounidense y, todavía, el país con más usuarios de la red de redes sigue siendo Estados Unidos (Trejo, 2001).

Propone además, la interactividad/unilateralidad, pues los nuevos instrumentos para difundir información admiten que sus usuarios sean no sólo consumidores, sino además productores de sus propios mensajes (Trejo, 2001).

A pesar de esto, en la Internet existe la posibilidad de acrecentar la cantidad de datos en la red de redes, y a criterio de este teórico, esa posibilidad no es explotada al máximo, pues la gran mayoría de los usuarios constituyen consumidores pasivos de los contenidos existentes (Trejo, 2001).

El fenómeno del desarrollo mantiene en constante pugna a las grandes potencias mundiales por lograr avances

tecnológicos cada vez más sofisticados, el caso de Internet, constituye un ejemplo notable de cómo a pesar de constituir un eslabón importante en la vida de muchos seres humanos abre también una brecha tecnológica marcada por la desigualdad entre los países desarrollados y los del Tercer Mundo.

Mientras las naciones más industrializadas extienden el acceso a la red de redes entre porcentajes cada vez más altos de sus ciudadanos, la Internet sigue siendo ajena a casi la totalidad de la gente en los países más pobres o incluso en zonas o entre segmentos de la población marginados aún en los países más desarrollados (Trejo, 2001)

La heterogeneidad de prácticas culturales y modos de vida que discurren en las sociedades actuales posibilitan también un discurso heterogéneo en medios de comunicación como Internet. De la misma forma que el arte y la cultura se difunde en los mensajes, también se abre espacio para la reproducción de discursos que reflejen injusticias, prejuicios, abusos, insolencias y crímenes de nuestra sociedad. Esta realidad pletórica de datos, trae consigo el fenómeno de la confusión, pues las fuentes no siempre son totalmente confiables y el propio medio a la vez exige un nivel de preparación y aprendizaje para escoger entre lo que resulta útil, leal y lo manipulado.

La instantaneidad es una característica importante que sintetiza esta nueva era, la difusión de los mensajes mediáticos se resume con tan solo un click, posibilidad que junto a la multimedialidad supera en marcos temporales a los medios de comunicación tradicionales.

Las tendencias actuales de la SI abren posibilidades comunicacionales, reflejan el paso avasallador de las TIC, brindan nuevos espacios para comunicar, pero realmente estos ideales en la práctica cotidiana de los medios no satisfacen los intereses y necesidades de los receptores.

Esta sociedad deviene entonces paradoja de sus realidades y capacidades, donde el interés informativo se desplaza hacia otros entornos por donde fluyen las sociedades desarrolladas.

Recientemente el sitio Cubaperiodistas publicó un artículo periodístico sobre un estudio que hace más de un cuarto de siglo realiza el Proyecto Censurado de la Universidad Sonoma State de California, donde analizan y posicionan las 10 «noticias basuras» y «noticias engaño» difundidas por los medios de comunicación.

El periodista Ernesto Carmona realiza un acercamiento a través de diversos ejemplos acerca de la sociedad info entretenida y desinformada, consecuencia de una industria cultural, en la cual las grandes transnacionales colonizan la cultura y los medios devienen herramienta eficaz para difundir noticias banales, convirtiéndose así el mensaje periodístico en algo baladí, vacío, de interés sensacionalista.

La lista contrapone y coloca en tela de juicio los valores noticias de los medios de prensa norteamericanos, en los cuales se pierde el sentido del equilibrio informativo.

Existe un ranking mundial de “noticias basura” y “noticias engaño” que destruye el mito contemporáneo de la llamada Sociedad de la Información. Más bien vivimos en una sociedad desinformada, pero superentrenada y embobada por los grandes medios que difunden “noticias basura” y “noticias engaño” (Carmona, 2009).

El neologismo infoentretenimiento fue acuñado por primera vez a comienzos de los años 80 por el académico Carl Jensen, fundador del Proyecto Censurado y esta categoría le valió para realizar un estudio minucioso acerca de la realidad difundida por los medios norteamericanos.

Los ciudadanos engordan alimentándose con “comida chatarra”, porque es más barata y la publicidad tipo McDonald’s oculta que daña la salud. Igualmente, la gente es forzada a consumir “noticias basura” y “noticias engaño”, que aumentan su obesidad cultural y mental en vez de informarlas veraz y oportunamente. El derecho a la información está consagrado en las constituciones de numerosos países, pero se ha convertido en letra muerta (Carmona, 2009).

En el encuentro de Facultades Latinoamericanas de Comunicación Social (FELAFACS) realizado en Cuba en el año 2009, renombrados estudiosos de la comunicación desmitificaron la invención contemporánea de la llamada SI. Consecuente con el significado optimista que se le atribuye al término, el encuentro centró el debate en la crisis de público atribuida a las malas hadas de la tecnología. Jesús Martín Barbero argumentaba que se trata de una crisis de lenguaje y de modos de comunicación con el público (Barbero, 2009, citado por Morales, 2009).

El panorama real disputa esa dicotomía llamada SI, de la que solo sobrevive un espejismo de lo realmente informativo. El espectáculo mediático de la sociedad actual está secundado por quienes construyen con dinero, recursos y poder un mensaje banal, manipulado de acuerdo a sus intereses económicos.

Mientras algunos autores hablan de SI, sus implicaciones actuales y la conceptualización del término, otros se refieren a la Sociedad del Conocimiento como una propuesta que funciona en contrapartida a la veracidad de la anterior. La periodista Sally Burch realiza un acercamiento al fenómeno. La Sociedad del Conocimiento surgió hacia finales de los años 90 y es utilizada en los medios académicos, como alternativa de algunos a “Sociedad de la Información”. La UNESCO, en particular, ha adoptado el término “Sociedad del Conocimiento”, o su variante “Sociedad del Saber”, dentro de sus políticas institucionales (Burch, 2010, 13).

En realidad la nueva acepción no viene a aportar un significado totalmente nuevo sino más bien a rescatar y redefinir la esencia de su anterior. Diversos autores coinciden en que la característica fundamental de la SI se materializa hoy con el hecho de informar meramente, mientras que para otros Sociedad del Conocimiento abarca un sentido más amplio, donde se entiende la comunicación como un proceso que engloba otras particularidades.

En términos de Pérez Tornero, *“Sociedad del Conocimiento tiene la característica fundamental de informar y conocer; conocer en el sentido de añadir conciencia a la información, en el marco de una sociedad postindustrial, pues quien tiene la información científico - técnica, tiene la clave del progreso y el dominio tecnológico”*. (Pérez Tornero, 2000, citado por Trejo, 2001)

Por otra parte, Awaheed Khan, otrora subdirector general de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y estudioso del tema, afirma que “Sociedad de la Información es la piedra angular de las sociedades del conocimiento. El concepto de “Sociedad de la Información”, a mi parecer, está relacionado con la idea de la innovación tecnológica, mientras que el concepto de sociedades del conocimiento incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y desarrolladora (Burch, 2010, p. 12).

En cuanto a la Sociedad del Conocimiento, Castells abunda que *“se trata de una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, en la generación del conocimiento y en las tecnologías de la información”*. (Castell, 1997, citado por Burch, 2010)

Varios estudiosos del tema se alejan de la búsqueda de significados para proponer definiciones alternas que alimenten el debate teórico sobre el tema. Desde diversos puntos de vistas surgen propuestas alternativas que sustentan la polémica del término Sociedad del Conocimiento.

Sally Burch aclara que para hacer referencia a sociedad, debe hacerse desde el término en plural como sociedades pues ello implica reconocer la heterogeneidad y diversidad de las sociedades humanas y reafirmar el interés de que cada sociedad se apropie de las tecnologías para sus prioridades de desarrollo y no que deba adaptarse a ellas para poder ser parte de una supuesta sociedad de la información predefinida (Burch, 2010).

La autora también refiere que este proyecto de SI debe poseer la particularidad de constituir un bien público, no una mercancía, la comunicación debe verse como un proceso participativo e interactivo, el conocimiento una construcción social compartida, no una propiedad privada, y las tecnologías un soporte para todo ello, sin que se conviertan en un fin en sí.

Sociedad del Conocimiento entonces deviene construcción social del conocimiento, reflejo de realidades próximas, aprovechamiento de las bondades tecnológicas para abrirle caminos donde se comparta el saber, no para engullirla.

## CONCLUSIONES

Sociedad de la Información constituye un término muy tratado desde la perspectiva de los teóricos que lo abordan.

Aún cuando no existe un concepto completamente aceptado de lo que significa, la mayor parte de los autores concuerda que el comienzo de la etapa postindustrial del capitalismo y el impacto de las nuevas tecnologías de la comunicación, con la irrupción de Internet, configuran las condicionantes de la acepción.

El nacimiento de esta nueva sociedad donde la calidad, la gestión y la velocidad de la información se convierten en factor clave de la competitividad tanto para el conjunto de los emisores como para los receptores determina un factor esencial: la información es controlada por las condiciones del mercado.

Omnipresencia de los medios, heterogeneidad del discurso mediático, interactividad-unilateralidad y exuberancia conforman una paradoja de la Sociedad de la Información. Las tendencias actuales de esta era, refuerzan la brecha digital de los grandes países desarrollados y reflejan a una sociedad estigmatizada por el recurso tecnológico.

En la sociedad de hoy se da la información como un elemento accesible, que se puede poseer, que da poder y conocimiento pues deviene culto, mito, algo que concede ventajas y dominio. Sin embargo, el carácter informativo de esta se pierde al tiempo que ha pasado a ser un bien de consumo.

En la actualidad el auge de la privatización de las empresas mediáticas determina quienes tienen acceso a ella y por otro, qué se divulga en su mensaje, factores propicios para la banalización de los mensajes periodísticos en los medios de comunicación.

Diversos autores refieren a Sociedad del Conocimiento como la contrapartida de Sociedad de la Información, donde realmente se le hace frente a la dinámica de concentración y privatización del conocimiento, y se prioriza comunicar de otra manera para compartir el saber. De esta forma surgen propuestas alternativas, en consonancia con el término, que incluyan los ideales de transformación de las sociedades de hoy, desde perspectivas más pluralistas y desarrolladoras.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2003). *Un nuevo orden mundial de la información y las comunicaciones, es una necesidad impostergable* en MINREX. Recuperado de [http://www.cubaminrex.cu/Sociedad\\_Informacion/Fasel.htm](http://www.cubaminrex.cu/Sociedad_Informacion/Fasel.htm)
- Burch, S. (2010). *Sociedad de la Información/Sociedad del conocimiento* en VECAM. Recuperado de <http://vecam.org/article518.html>
- Carmona, E. (2009). *Ranking mundial de "noticias basura" y "noticias engaño": ¿Sociedad de la Información o del infotretimiento? en Cubaperiodista*. Recuperado de <http://www.cubaperiodistas.cu/noticias/septiembre09/23/07.htm>
- Estudillo García, J. (2001). *Surgimiento de la sociedad de la información*. Biblioteca Universitaria, 4 (2), 77-86 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/285/28540203.pdf>
- Fernando, M. (2010). *El Nuevo Orden Mundial de la Comunicación en la Era de la Sociedad de la Información*. Razón y palabra, 35. Recuperado en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n35/fmarquez.html>
- González, G. (2005). *Informe Mac Bride y Sociedad de la Información*. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Morales, C. (2009). *Las palabras sagradas de Jesús Martín Barbero*. Recuperado de [http://www.cubahora.cu/index.php?tpl=buscar/ver-notbuscar.tpl.html&newsid\\_obj\\_id=1034243](http://www.cubahora.cu/index.php?tpl=buscar/ver-notbuscar.tpl.html&newsid_obj_id=1034243)
- Ornelas, J. (2003). *Globalización neoliberal: economía, política y cultura*. Recuperado de <http://rcci.net/globalizacion/2004/fg457.htm>
- Rodríguez, M. (2005). *Tendencias del periodismo contemporáneo (Selección de Lecturas)*. La Habana: Pablo de la Torriente Brau.
- Trejo, R. (2001). *Vivir en la Sociedad de la Información*. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*. 1. Recuperado de <http://www.oei.es/revis-tactsi/numero1/trejo.htm>





05

## DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE “LA VERJA” DE CIENFUEGOS

### DIAGNOSIS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN “LA VERJA” RESTAURANT, CIENFUEGOS

Lic. Lidia Montes de Oca Suárez<sup>1</sup>

E-mail: [informatica@ecgs.co.cu](mailto:informatica@ecgs.co.cu)

MSc. José Ramón Mesa Reinaldo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Montes de Oca Suárez, L. (2016). Diagnóstico de comunicación organizacional en el Restaurante “La Verja” de Cienfuegos. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 41-46. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

#### RESUMEN

La presente investigación titulada *Diagnóstico de comunicación organizacional en el Restaurante “La Verja”* de Cienfuegos, perteneciente a la Empresa Municipal de Gastronomía, tuvo como propósito realizar un diagnóstico que permitió caracterizar la comunicación organizacional del Restaurante “La Verja” de Cienfuegos e identificar el procedimiento de la comunicación organizacional con la instrumentación de los métodos y técnicas a aplicar durante las etapas del diagnóstico en esta entidad. Esta investigación constituye una herramienta de gran importancia para establecer estrategias en aras de solucionar los problemas de comunicación presentes en esta organización y que sirva como referente para otras instituciones que integran la red de centros emblemáticos de la ciudad de Cienfuegos.

#### Palabras clave:

Diagnóstico, comunicación organizacional, Restaurante “La Verja”.

#### ABSTRACT

This research entitled *Diagnosis of organizational communication in “La Verja” Restaurant* of Cienfuegos belonging to the Municipal Company of Gastronomy Cienfuegos, had the purpose of making a diagnosis which allowed characterizing the organizational communication in “La Verja” Restaurant of Cienfuegos. It was also possible to identify the procedure of the organizational communication with the instrumentation of the methods and techniques applied during the diagnosis stages. This paper constitutes a tool of great importance to establish strategies for solving the current communication problems in this organization and to use it for other institutions which integrate the net of emblematic centers of the Cienfuegos city.

#### Keywords:

Diagnosis, organizational communication, “La Verja” Restaurant.

## INTRODUCCIÓN

El primer problema que se presenta al estudiar comunicación organizacional es la necesidad de profundizar en torno a su naturaleza, objeto de estudio e incluso su propia definición, pues son múltiples los enfoques acerca de estos aspectos. Algunos autores vinculan la comunicación organizacional con el área del intercambio de información. Para ello la comunicación organizacional es **“el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización”** (Redding, 1972, p. 23), o **“es el intercambio de información y la transmisión de mensajes con sentido”** (Katz & Kahn, 1966, p. 35). Para otros es sinónimo de comunicación oral directa, dentro de estructuras formales, o comunicación interna tanto directa como mediática, formal o informal. **“Como concepto más amplio, se habla de todo proceso comunicativo de la organización, tanto interno como externo, formal o informal, directo o mediático”** (Gold Haber, 1994, p. 47)

Otros especialistas conciben esta materia en estrecha relación con el campo cultural, haciendo énfasis en la vinculación de la comunicación con la capacidad de construcción de símbolos y valores de los públicos relacionados con la organización, lo que nos conduce al estudio de la influencia de la comunicación en la cultura y el clima organizacional tanto desde el punto de vista interno como en su interrelación con el entorno.

Si se incorpora el enfoque desde la dirección empresarial, **“hay quienes ubican a la comunicación organizacional en la esfera de la gestión, y la definen como vector de competitividad de empresas e instituciones, en algunos casos con énfasis en la planificación al estilo de la mercadotecnia”** (Noguero, 2000, p. 42)

Todos coinciden, no obstante, en la importancia que esta materia presenta para el mejor desempeño de las organizaciones, pues entre los elementos que posibilita la supervivencia y desarrollo de las organizaciones reinscribe con protagonismo definitivo la interrelación, es decir, de los procesos comunicativos inherentes a cualquier grupo, organización o sociedad, lo que constituye la razón de ser de la comunicación organizacional.

Esta disciplina comienza a manifestarse en la década de los cincuenta, pero no es hasta los años setenta cuando adquiere un corpus independiente en el campo de las ciencias sociales, con la publicación del libro *Communications Witten Organizations*, del especialista norteamericano Charles Redding, considerado el padre de la comunicación organizacional.

El mundo contemporáneo reconoce gran cantidad de organizaciones que participan en el desarrollo de los distintos sectores de la sociedad, las cuales, cada vez más son partidaria de considerar la comunicación como factor fundamental para su desempeño,

intrínsecamente vinculada a todos los procesos y funciones que en ellas se producen.

En Cuba esta área ofrece la posibilidad de interiorizar conocimientos, incorporar habilidades, y nuevos métodos que le permitan gestionar los procesos de cambios en las organizaciones desde posiciones más participativas y de colaboración, lo cual se evidencia en la política de perfeccionamiento empresarial y en el fortalecimiento de los valores culturales. La comunicación organizacional surge como disciplina en el campo de las ciencias sociales hace tres décadas, **“centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre éstos y el público externo, lo que conduce a un mejor funcionamiento de la empresa o institución, y el fortalecimiento de su identidad y mejorar el desempeño de las entidades”**. (Trilles Rodríguez, 2001, p.6)

Ofrece la posibilidad de la interiorización de conocimientos e incorporación de habilidades que tributan al desarrollo social, tanto en lo económico como en lo cultural, mediante su contribución al perfeccionamiento de las empresas e instituciones y al fortalecimiento de los valores de la cultura en las organizaciones y la sociedad en general.

En la base del perfeccionamiento empresarial cubano, se encuentra el hombre, y es este también el pilar que sustenta el amplio movimiento de generalización de la cultura que se lleva a cabo hoy en Cuba. Al incorporar una concepción coherente, integrada, planificada de la comunicación, aumenta considerablemente los niveles de motivación y participación de los integrantes de las empresas y organizaciones y su implicación en la búsqueda de eficiencia y calidad, a la vez que se favorecen los procesos de construcción de símbolos y significados compartidos que constituyen la base de nuestra cultura. El Decreto 281 que aborda el Sistema de Comunicación Empresarial en su capítulo XIX expresa: **“La comunicación es la actividad propia del ser humano, inherente al hombre y a la mujer que integran las organizaciones y la sociedad de forma general. La implantación de un sistema de comunicación implica la permanente interacción entre los trabajadores y la dirección, a fin de lograr un intercambio de ideas que logre un mejor desempeño y por tanto mayor eficacia y eficiencia en la gestión”**. El sistema de comunicación, se encamina tanto a públicos internos, integrado por todos los trabajadores de la institución, como a públicos externos, conformados por el pueblo, los clientes, suministradores, competidores y por el resto de las instituciones gubernamentales o no gubernamentales que de una forma u otra se relacionan con la organización; por lo que es indispensable el establecimiento de un sistema de comunicación para que no se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la institución con la realidad del entorno.



Como parte de lo expresado anteriormente el Ministerio de Comercio Interior como organización no está ajeno a integrarse al Sistema de Perfeccionamiento Empresarial y como política la orienta hacia todas las Empresas que la integran.

En estos momentos, en que el proceso de la nueva política económica y social aprobada en el sexto Congreso del Partido provoca un incremento del trabajo por cuenta propia en la actividad gastronómica, se produce una fuerte competencia entre la actividad estatal y la no estatal. Como resultado del surgimiento de nuevas y variadas ofertas en el sector privado, se ha producido un descenso en el nivel de clientes y gestión empresarial de la gastronomía estatal. Por tal razón y porque en la provincia de Cienfuegos no se cuenta con un estudio que permita conocer como está organizado el sistema de comunicación organizacional en sus instituciones, la autora ha decidido realizar una investigación mediante un estudio diagnóstico y caracterizar el estado actual de la comunicación organizacional en una de las unidades estatales que brindan servicios gastronómicos para valorar la situación real de la organización en términos de comunicación, su cohesión interna, nivel de información, el conocimiento de su misión y objetivos por sus miembros, y del papel que toca a cada uno en el cumplimiento de ambos, su sentido de pertenencia, y los valores en los que se fundamenta la organización. La institución seleccionada al azar fue el restaurante "La Verja" perteneciente a la Empresa Municipal de Gastronomía de Cienfuegos.

## DESARROLLO

Las organizaciones son sistemas abiertos por sus constantes interacciones con el medio ambiente a través de las personas que se comunican entre sí por signos verbales y no verbales, formando grupos y una serie de valores compartidos que caracterizan su cultura para lograr determinados objetivos.

La **comunicación organizacional** surge como disciplina en el campo de las ciencias sociales hace tres décadas. Centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman el proceso de comunicación en las organizaciones, a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros y entre éstos y el público externo, lo que conduce a un mejor funcionamiento de la institución y el fortalecimiento de su identidad. El **diagnóstico organizacional** constituye una fase necesaria de los programas de desarrollo de las organizaciones laborales. Consiste en una descripción detallada del estado actual de la organización y la dinámica de su posible desarrollo, refleja problemas, insuficiencias, virtudes, cualidades, en fin, fortalezas a aprovechar por la organización y debilidades a superar.

### *Reflexiones acerca de la utilidad del estudio (diagnóstico)*

Un estudio diagnóstico de Comunicación Organizacional en el Restaurante "La Verja" de Cienfuegos permitirá

proyectar el camino a seguir por la organización para lograr los objetivos que se propone, planificándose las acciones a seguir sobre la base de las fortalezas y debilidades identificadas en la organización. Se busca identificar preocupaciones, amenazas, problemas y sus consecuencias, así como fortalezas y oportunidades, se establecen prioridades, metas y objetivos verificándose los planes para su implementación.

Los resultados de los estudios diagnósticos arrojan un reflejo de la situación real de la organización en términos de comunicación, su cohesión interna, nivel de información, conocimiento de su misión y objetivos por sus miembros, y del papel que toca a cada uno en el cumplimiento de ambos, su sentido de pertenencia, y los valores en los que se fundamenta la organización. En función de estos resultados se elaboran estrategias ajustadas a las características de la entidad y enfocadas a dar solución a los problemas detectados.

Como parte de las técnicas aplicadas en uno de los talleres se realizó una Matriz DAFO cuyos resultados exponemos a continuación:

### *Fortalezas:*

1. Estabilidad del personal.
2. Ubicación constructiva del local.
3. Disposición del personal para la capacitación.
4. Restaurante especializado en Fabada, lacón y platos de bases de carne de res.

### *Debilidades:*

1. No existe una política de calidad
2. Lentitud en la entrega del producto al cliente.
3. Poca creatividad de directivos y empleados en su desempeño, para lograr mejorar los servicios y aumentar las utilidades.
4. Carencia de las condiciones técnicas materiales: Pocos abastecimientos para garantizar la especialidad, Insumos, Lencería, equipos primarios, agua, Plan de mantenimiento, medios para imprimir la carta, uniformes.
5. Barreras lingüística
6. Falta de sistematicidad en el trabajo del FORUM de Ciencia y Técnica, la ANIR y BTJ.
7. 7. Relaciones no adecuada entre dirigentes y trabajadores en ocasiones.
8. No existe un plan de capacitación que responda a las necesidades reales de cada dirigente y empleado.
9. Política salarial y de estimulación que desmotiva el buen desempeño laboral.
10. No se aplica como está establecido el sistema de estimulación moral

- Los trabajadores carecen de uniformes que permita mejorar su porte personal.
- La historia de la institución, no se encuentra actualizada.
- No se divulga la política de calidad, misión, visión, objetivos de la institución y valores compartidos.
- No existe un Manual de Comunicación y un Manual de Identidad Visual, según lo establecido en el Decreto Ley 281/ 2007.

#### Oportunidades:

- Escuelas de capacitación: oficio, técnicos medios, de idiomas y universidades.
- Promoción de la institución a través de las guías turísticas.
- Existencia de la Unidad Básica de Abastecimiento.
- Existencia de medios de difusión para promover la institución y sus servicios.
- Existencia de una legislación sobre la política Salarial y de estimulación en el sector.
6. Institución especializada dentro del sector del Comercio y la Gastronomía.

#### Amenazas:

- Crisis Económica Mundial
- Apertura del trabajo por cuenta propia
- Proclive al delito
- No se tiene en cuenta las necesidades individuales de capacitación de empleados y dirigentes de la institución para elaborar el plan desde la empresa. El cruzamiento de la matriz indicó el cuadrante del Desafío (DYO): Significa reducir o eliminar las debilidades para aprovechar las oportunidades y elaborar una Estrategia de reorientación.

#### Validación de la Propuesta

Después de haber realizado la aplicación de las técnicas dicho resultado fue valorado por el grupo asesor de la dirección técnica del Sectorial Provincial de Gastronomía de la Provincia de Cienfuegos integrado por especialistas de Servicios Gastronómicos 3, especialistas de Calidad 2 y especialistas de Contabilidad y Costos 2, con un promedio de 12 años de experiencia en la actividad y 10 asesorando trabajos con un valor científico relacionados con temas como este y otros de gran importancia para la consolidación de la gastronomía estatal en la provincia, a los cuáles se le aplicó una entrevista cuyos resultados exponemos a continuación.

De acuerdo a los criterios emitidos, 5 especialistas consideran que el diseño general del diagnóstico está muy adecuado a las características de la institución seleccionada, mientras 2 lo ven bastante adecuado. Sobre los temas planteados y el contenido de los temas 4 coinciden que están muy adecuadas y 3 consideran que son adecuados

con un valor práctico que permitirá a partir de los resultados de este diagnóstico, si se aprovecha correctamente, se podrá organizar una estrategia que permita resolver las debilidades que en materia de Comunicación organizacional tiene la institución y que están afectando los resultados de gestión y eficiencia.

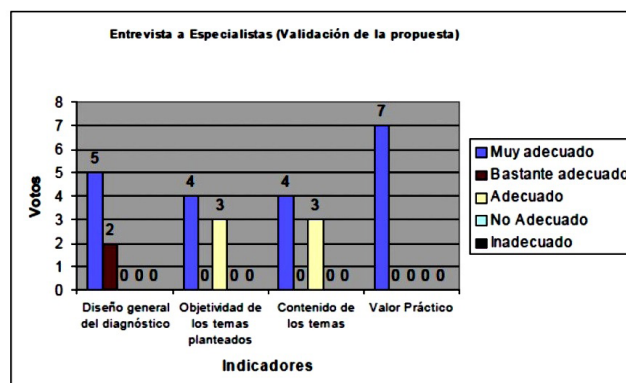


Figura 1. Validación de la propuesta por los especialistas.

El grupo técnico sugiere incorporar a este estudio diagnóstico del Restaurante "La Verja" este conjunto de acciones hacia direcciones estratégicas de la institución que servirán de referente para continuar trabajando a corto y mediano plazo en función de las debilidades detectadas mediante el diagnóstico.

#### Acciones por direcciones estratégicas:

##### Hacia el servicio al usuario:

- Establecer un sistema de gestión de la calidad donde se tengan en cuenta los procesos estratégicos en el ámbito de la dirección, los procesos operativos y los procesos de apoyo, para buscar una excelencia de nuestros productos basados en los requisitos de las normas ISO 9001.2000 y el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Controlar la calidad, rapidez y puntualidad en la entrega del producto al cliente.
- Elevar la creatividad de directivos y empleados en su desempeño, para lograr mejorar los servicios y aumentar las utilidades.

##### Hacia la acción:

- Rapidez en el servicio que denote profesionalidad, amabilidad y cordialidad, atención personalizada.
- Elevar la gestión comercial.
- Analizar sistemáticamente el cumplimiento de los planes de ingresos y utilidades.
- Garantizar las condiciones técnicas materiales.

##### Hacia la innovación:

- Permitir innovar y que la institución se encuentre a tono con la transformaciones del entorno.
- 9 Invertir en investigación-desarrollo al aplicar nuevas tecnologías y presencia de nuevos productos.

#### *Hacia los recursos humanos:*

- Fomentar la unidad entre los trabajadores a través del incremento de actividades formales e informales, atención al hombre, y una Comunicación eficiente.
- Elaborar un plan de capacitación que responda a las necesidades reales de cada dirigente y empleado.
- Revisar la Política salarial y estimular a dirigentes y **trabajadores en dependencia de la idoneidad demostrada**.
- Aplicar como está establecido el sistema de estimulación moral
- Garantizar uniformes a los trabajadores que permita mejorar su porte personal.

#### *Hacia el clima interno:*

- Lograr una mejor satisfacción de los trabajadores del centro, y trabajo que realizan.
- Mejorar las coordinaciones de trabajo entre las áreas, tanto para las actividades laborales y extra laborales a partir de los gustos y preferencias de cada cual.

#### *Relaciones Interpersonales:*

- Lograr que las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización sean de estrecha colaboración y respeto mutuo.
- Revitalizar la emulación entre departamentos en cuanto a puntualidad, resultados por áreas y selección de los destacados mensualmente.
- Estimular los espacios informales y actividades extra laborales.
- Identificar los canales de intercambio, principales temas a debatir, así como su efectividad.

#### *Comunicación Formal:*

- Incrementar los mensajes de tarea y mantenimiento para fomentar la integración, superación del colectivo a través de las diferentes redes o flujos de comunicación.
- Revisar los estilos de dirección. Implementar el más adecuado.
- Analizar las habilidades comunicativas de los directivos: expresión escrita, expresión oral, habilidades discursivas, hábitos de escucha, relación con los especialistas de comunicación de la empresa.

#### *Hacia la Cultura:*

- Construir la historia de la institución, a partir de los antecedentes encontrados.
- Divulgar la política de calidad, misión, visión, objetivos de la institución y valores compartidos, a través de murales y talleres y publicación de artículos.

#### *Hacia la Comunicación interna y externa:*

- Elaborar el Manual de Comunicación y el Manual de Identidad Visual, según lo establecido en el Decreto Ley 281/ 2007.
- Elaborar plan de Marketing según lo establecido.
- Implementar el Plan de Promoción. Difundir sucesos de vida, ofertas y servicios que presta la institución.

- Definir los objetivos de Comunicación.
- Definir las políticas de Comunicación.
- Planificar los medios y mensajes públicos.
- Definir las redes o flujos de Comunicación: Vertical, Horizontal, Las formas de Comunicación: Formal e informal.

#### *Control y Evaluación:*

- Periódico, cada dos años mediante estudios diagnósticos parciales con los públicos de interés, identificados en los programas y planes de comunicación tanto interno como externo.

### CONCLUSIONES

El estudio científico sobre el diagnóstico de comunicación organizacional realizado en el Restaurante “La Verja” de Cienfuegos permitió conocer que:

- Se evidencia que la institución carece de un sistema de comunicación que le facilite un mejor resultado en su nivel de Gestión fundamentalmente los referidos a las afectaciones de la calidad de los servicios gastronómicos y el nivel de ingresos.
- Se identificaron debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que actúan sobre el comportamiento de las relaciones de la comunicación entre los públicos internos y externos en la institución.
- Se necesita elaborar un plan de acción por direcciones estratégicas que permitan minimizar las debilidades encontradas.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Centro de Estudios Economía Mundial. (1998). Material Docente para Maestría en Consultoría Gerencial. La Habana: Universidad de La Habana.
- Katz, D., & Khan, R. (1978). The Social psychology of organizations. New York: Wiley.
- Noguera, A. (2000). Comunicación organizacional vs. Relaciones Públicas. Revista de la Asociación Latinoamericana de carreras universitarias de Relaciones Públicas, 1.
- Redding, W. C. (1972). Communication Within the organization. New York: Industrial Communication Council.
- Shein, E. H. (1988). La Cultura Empresarial y el liderazgo. Barcelona: Plaza y Janes.
- Vidal, J. R. (2005). Cómo comunicarnos mejor. En J. García Luís, Ética y Deontología de la comunicación Social. La Habana: Félix Varela.





06

## CONSERVADORES EN EL AYUNTAMIENTO CIENFUEGUERO. DEBATES Y ACUERDOS: UN ACERCAMIENTO A SU GESTIÓN DE GOBIERNO ENTRE 1878 Y 1898

CONSERVATIVES IN THE CIENFUEGOS CITY COUNCIL. DEBATES AND AGREEMENTS: AN APPROACH TO THEIR GOVERNMENT ADMINISTRATION BETWEEN 1878 AND 1898

Lic. Ibisamy Rodríguez Pairó<sup>1</sup>

E-mail: [irpairol@ucf.edu.cu](mailto:irpairol@ucf.edu.cu)

MSc. Vero E. Rodríguez Orrego<sup>1</sup>

E-mail: [vrodriquez@ucf.edu.cu](mailto:vrodriquez@ucf.edu.cu)

<sup>1</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Rodríguez Pairó, I., & Rodríguez Orrego, V. E. (2016). Conservadores en el ayuntamiento cienfueguero. Debates y acuerdos: un acercamiento a su gestión de gobierno entre 1878 y 1898. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 47-54. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

### RESUMEN

La historiografía cubana continúa incluyendo entre sus producciones más recientes los debates sobre los procesos políticos del siglo XIX. El pensamiento burgués de esta etapa, representado por proyectos integristas y reformistas, el primero reacio a los cambios del *status quo* colonial, mientras el segundo con ansias de autonomía pacifista; se colocaron en múltiples ocasiones en espacios de poder como los ayuntamientos. Las disputas por acceder a los cargos en provincias y términos municipales fueron reflejadas y divulgadas por la prensa, que también socializaba los intereses clasistas que se movían detrás del telón político. En regiones históricas como Cienfuegos, entre los años 1878 y 1898, el integrismo quedó representado en las elecciones por el Partido Unión Constitucional. El objetivo del trabajo se orienta a explicar la permanencia de los conservadores en el gobierno local, sumándole a ello los resultados obtenidos a partir de los debates y los acuerdos tomados por sus miembros en esta etapa.

### Palabras clave:

Ayuntamiento, partido político, conservadores, gobierno local, integrismo.

### ABSTRACT

Cuban historiography continues to include among its most recent productions the debates on the political processes of the 19th century. The bourgeois thought of this period, represented by conservative and reformist projects, the first to be reluctant to the changes of the colonial status quo, while the latter with a yearning for pacifist autonomy were placed on multiple occasions in power spaces such as town halls. Disputes over access to office in provinces and municipalities were reflected and disseminated by the press, which also socialized the class interests that moved behind the political backdrop. In historical regions as Cienfuegos, between 1878 and 1898, conservatism was represented in the elections of the Constitutional Union Party. The objective of this paper is to explain conservatism continuance in the local government, as well as the results obtained from the debates and the agreements reached by its members in this period.

### Keywords:

City council, political party, conservatives, local government, fundamentalism.

## INTRODUCCIÓN

La historia política, al decir de algunos autores, continúa moviéndose en los temas tradicionales que siempre la motivaron, dígame relaciones exteriores o internacionales, grandes batallas o procesos políticos. Sin embargo, otros se expresan como renovadores del oficio de historiar la estructura político-social.

Entre los pioneros de la llamada *Nueva Historia Política* se halla el investigador y politólogo francés René Rémond, quien junto a un grupo de discípulos en la Universidad de París incorpora a los estudios de la Historia política métodos estadísticos, cuantitativos y seriales, donde la base histórica constituye uno de los principales elementos. En una de sus obras maestras, *Las derechas en Francia*, Rémond analiza la organización de los partidos políticos, datos biográficos sobre algunas figuras políticas y formas de sociabilidad como modo de reclutamiento de seguidores (Marti, 2007).

Nuevos estudiosos, ora desde la ciencia histórica, ora desde la ciencia política, se han interesado por campos de estudios tales como la historia del Estado, los resultados de elecciones y el impacto socio-ideológico de estas, las representaciones e ideas políticas y cómo son plasmadas en el discurso político.

En tal sentido, las producciones historiográficas en Cuba han intentado aproximaciones a aquellos enfoques. Entre las historiadoras más consagradas a los temas políticos se encuentra la Doctora Mildred de la Torre Molina, portadora de valiosos criterios que expone en *El Autonomismo en Cuba. 1878-1898*, ensayo publicado en 1997-donde caracteriza el accionar del Partido Liberal Autonomista (PLA), analiza los puntos de la plataforma programática liberal, identifica a las principales figuras del PLA y su actividad en función de sostener esta corriente. Una década después con destreza admirable coloca en nuestras manos *Conflictos y Cultura política. Cuba 1878-1898*, brindándonos una visión mucho más amplia del complejo ambiente político- ideológico a escala nacional. Sin detenerse en el ya explorado asunto de las confrontaciones entre el PLA y el Partido Unión Constitucional (PUC), de la Torre pretende “demostrar mediante la revelación de disímiles posiciones, la dinámica interna del debate ideopolítico” (De la Torre, 2006, p.1), enfatizando en que la lucha llevada a cabo por los diferentes sectores sociales estuvo acompañada por fuertes intereses socio-culturales. Estos fueron más allá de los perseguidos en los programas de cada partido, sobrepasando “los propiamente elitistas o academicistas para insertarse de lleno en los problemas que progresivamente fraguaba la dominación española.” (De la Torre, 2006, p.2)

La autora varía los modos de análisis habitual, esta vez invierte el protagonismo y se concentra en la participación política, modos de lucha y debates de la incipiente clase obrera y los sectores populares, frente a las medidas y

acuerdos tomados en espacios de poder colonial como los ayuntamientos locales.

En la historiografía cienfueguera no son numerosos los estudios sobre los partidos políticos en el siglo XIX y se carece de acercamiento a estos nuevos enfoques y perspectivas de análisis. Desde enfoques positivistas, Enrique Edo y Llop, Pablo L. Rousseau, Pablo Díaz de Villegas y Luis J. Bustamante, recogieron datos que resultan de gran valor para los historiadores de las actuales generaciones. Mediante métodos empíricos de recolección y ordenamiento cronológico de la información, todos ellos recogen en sus obras apuntes sobre la constitución de los partidos políticos, sus directivas, los lugares donde se reunían y los periódicos voceros pertinentes a cada cual.

La *Síntesis Histórica Provincial de Cienfuegos*, resultado del trabajo de un conjunto de autores cienfuegueros, aborda solo algunos aspectos sobre el accionar de los partidos políticos dentro de la sociedad cienfueguera del período. Los análisis expuestos se limitan a los temas frecuentes y no incorporan nuevas aristas que permitan profundizar en el conocimiento de este importante tópico.

En los últimos cinco años, la carrera de Licenciatura en Historia de la Universidad de Cienfuegos ha tenido entre sus objetivos la formación de investigadores para la región central de la Isla y, en consecuencia, la socialización de trabajos de corte regional y local. Particularmente a la historia política no se han dedicado amplios esfuerzos. Temas vinculados a los partidos políticos republicanos, como el caso del liberal cienfueguero entre 1909 y 1913, a las manifestaciones y posicionamientos ideológicos de grupos y sectores locales frente a la incidencia de la Guerra Civil española (1936-1939), así como las tensiones raciales y sociopolíticas en la sociedad civil cienfueguera que resultaron el detonante del levantamiento de los Independientes de Color en 1912, constituyen algunas excepciones.

La dimensión política en el siglo XIX, en particular los asuntos internos del Partido Unión Constitucional entre los años 1878 y 1898, es nuestro objeto de estudio. Las investigaciones se orientan a “*develar la composición social de sus principales figuras y seguidores, sus intereses socioeconómicos, y los mecanismos establecidos para aprovechar a sus clientelas y hacerse del poder municipal a través de los cargos en el Ayuntamiento cienfueguero. Todo ello, sin perder de vista los nexos y conflictos de los miembros de la agrupación política con sus rivales liberales, ni con sus correligionarios villaclareños y habaneros*.” (Rodríguez Orrego, 2015, p. 7)

Durante el desarrollo del texto hacemos énfasis en determinados aspectos de la dinámica del ayuntamiento, a saber: ¿cuáles eran sus funciones y los modos de acceso a los cargos que se desempeñaban al interior de este órgano? Para ello, asumimos como punto de partida los debates dirigidos al desarrollo económico y sociocultural de la localidad.

Precisamente, esa es la perspectiva del vigente estudio, en el que procuramos ahondar en el estado de



permanencia de los conservadores en el gobierno local cienfueguero y los resultados obtenidos a partir de los debates y los acuerdos tomados por sus miembros en esta etapa.

Desde la ciencia histórica se asumen en ocasiones términos o definiciones que surgen o son propios de otras disciplinas. Tales elementos, vistos con una mirada interdisciplinaria, contribuyen a configurar el soporte teórico y la orientación metodológica de la pesquisa iniciada. En este caso desde las ciencias políticas se ha asumido la aceptación de partido político, entendida como *“la organización política de la sociedad”*, que *“se orienta a la conquista y ejercicio del poder para realizar el proyecto contenido en su programa político en representación de una colectividad humana. Esta colectividad puede ser una clase, un sector de una clase o una alianza de varias clases”*. (Freyre, 2006, p.161)

Por lo tanto, es esencial advertir cuáles eran las bases de un espacio político como el ayuntamiento para comprender el interés de estos partidos por colocar allí a la mayor cantidad de sus candidatos.

Desde la Edad Media en Europa, el vocablo Ayuntamiento ha sido visto como un concepto político que determina la administración y el funcionamiento del territorio municipal. La bibliografía más actual coincide en que *“es una corporación pública que se integra por un alcalde o presidente municipal y varios concejales, con el objetivo de que administren los intereses del municipio”* (Estados Unidos Mexicanos. *Ministerio de Justicia y Negocios Eclesiásticos*, 1991, p. 262), en el orden económico y político. También son reconocidos términos como cabildo, concejo municipalidad, ilustre corporación y casa consistorial utilizados en ocasiones con el mismo significado e intención.

En Cuba, durante el año 1878 y finalizada la Guerra de los Diez Años, se introdujeron cambios en la organización de los ayuntamientos como parte de las políticas coloniales desplegadas por el gobierno de la Restauración. Veamos cómo se manifiestan los debates al interior de este consejo y sus resultados para la región Cienfuegos.

## DESARROLLO

La aplicación en Cuba de la Ley Municipal colocó la representación legal de los términos municipales y sus habitantes en manos de los ayuntamientos. En la jurisdicción Cienfuegos, el Ayuntamiento del término municipal de igual nombre reunía importantes vínculos con el resto de las gobernaciones, como las de Lajas, Cruces y Cartagena. Tales nexos se explican debido a que Cienfuegos como término municipal, constituía a su vez ciudad y “centro jerarquizante”<sup>1</sup> de la jurisdicción (Venegas Delgado, 2007, p.49). Se concentraban en ella las más prestigiosas instituciones sociopolíticas, culturales y jurídicas; constituyendo por ende centro nodal de los restantes términos (Figura 1).

<sup>1</sup> Las ciudades capitales regionales representan puntos de equilibrio entre las diversas fuerzas que se manifiestan en las regiones. Es la expresión resumida de todos los intereses.

Las elecciones para concejales del Ayuntamiento se efectuaban cada dos años. Se sustituían a algunos funcionarios, mientras que otros eran reelegidos. Por demás, los candidatos propuestos tenían la facultad de aceptar o negarse al cargo. Las Juntas Municipales eran otro de los mecanismos de gobierno. La integraban los individuos que figuraban en el Ayuntamiento y se dedicaron principalmente a la aprobación del presupuesto y la creación de arbitrios.



Figura 1. Primer Ayuntamiento de Cienfuegos.

Los miembros del Ayuntamiento eran electos por los residentes en el término municipal que contaban con derecho electoral, según los requisitos que suponía la ley. Una vez elegidos los nuevos concejales, entre ellos se discutían las propuestas para ocupar los cargos de Tenientes de Alcalde, Regidores, Síndicos y el puesto de Alcalde Municipal. Los individuos seleccionados debían ser aprobados por el Gobernador General de la Isla, quien también autorizaba las licencias para que estos señores se ausentaran a las sesiones de la corporación.

Previo a los comicios se realizaban trabajos preparatorios que incluían la rectificación y aprobación del Libro de Censo Electoral, la publicación de las listas de electores por barrios, y la ubicación en diferentes puntos de la ciudad de las mesas electorales. Estos detalles del proceso electoral eran previstos por los Tenientes de Alcalde, en el caso cienfueguero, sujetos que figuraban dentro del Partido Unión Constitucional.

En correspondencia con las manipulaciones integristas y a pesar de las protestas autonomistas, entre 1878-1898 los miembros del PUC en Cienfuegos lograron imponerse y ocuparon cuantiosos cargos en el Ayuntamiento, ocupando todos los espacios gubernativos antes descritos. En el caso de la presidencia del Ayuntamiento, fue ocupada durante dieciséis años por Juan del Campo y Contreras, miembro asimismo de la directiva del PUC. Del Campo asumió el cargo desde 1881 como Alcalde interino, sustituyendo al también conservador Luis Genaro Muñoz quien lo ejercía desde 1878. Por tanto, al terminar el mandato de Juan del Campo en 1895, la jefatura del Ayuntamiento cienfueguero se había mantenido dieciocho años bajo la tutela de los representantes del conservadurismo (Figura 2).



Figura 2. Juan del Campo ocupó por 17 años la presidencia del ayuntamiento.

### *Conservadores en Cienfuegos.*

Con el objetivo de reducir el análisis a la máxima figura del gobierno, se profundizó en la búsqueda de la representación de que gozó el PUC en la sala capitular durante los años estudiados. Algunos conservadores se mantuvieron ocupando cargos en el ayuntamiento durante varios periodos. Los casos más significativos entre los afiliados al PUC fueron los de Manuel Blanco y Nicolás Gamboa y Gorostiaga, quienes ocuparon en más de diez ocasiones cargos concejiles.

El primero caso logró ascender a Concejal en 1879, luego se mantuvo como Teniente Alcalde Primero desde 1883 hasta 1890 y fue elegido una vez más como Concejal desde 1891 hasta 1894. Mientras, Gamboa se desempeñó como Concejal de 1878 a 1880. De 1883 a 1888 transitó entre Concejal y Síndico Segundo, mientras entre 1889 y 1890 figuró como Teniente Alcalde Segundo. Por último brindó sus servicios entre 1893 y 1894 como Teniente Alcalde Primero.

Otros que se mantuvieron con solidez en sus cargos fueron Sotero Escarza quien entre 1878 y 1879 actuó como Teniente Alcalde Tercero y luego como Teniente Alcalde Segundo entre 1880 y 1882. El comerciante Pablo Vives se mantuvo como Teniente Alcalde Cuarto durante la etapa de 1881 a 1884. En cuanto a Robustiano Avello y Villabrille de 1886 a 1890 fue el Teniente Alcalde Quinto, cargo que recuperó luego de 1893 a 1894. Mientras, Rafael Rodríguez Morini se destacó por sus intervenciones como Concejal de 1893 a 1895.

Es necesario mencionar que también hubo otras figuras cienfuegueras que pertenecían a la agrupación conservadora y que lograron ascender a instancias superiores del gobierno. Por ejemplo, el doctor José Pertierra es propuesto en el año 1879 como Diputado Provincial, al igual que José Porrúa y Valdivieso. Otro de los casos relevantes del poder político de los integristas fue el de Julio Apesteguía. Este acaudalado hacendado en 1886 llegó a ser Diputado a las Cortes Españolas por la provincia de Santa Clara (Mesa González, 1987). Sin embargo, hasta este momento no se han hallado fuentes que lo ubiquen como parte del Ayuntamiento cienfueguero. Lo cual remite a los autores a la existencia de fuertes vínculos

entre el señor Apesteguía y los que ostentaban cargos gubernativos.

El análisis de diversas fuentes permitió determinar que los años de mayor afluencia de conservadores en el gobierno fueron: entre 1878 y 1880, 1883 a 1885 y durante el bienio 1889 - 1890. En estos ciclos oscilaron entre 8 y 14 cargos. Sus posibilidades descienden en 1881 y 1886 con una cuantía de 4 a 6 puestos, siendo este el resultado de la tensión en que se desenvolvió la vida de la agrupación durante la etapa referida (Anexo 1).

Durante estos años los conservadores se enfrentan a los avatares propios de la disidencia al interior del PUC y los constantes enfrentamientos con los liberales autonomistas. Mientras, la mayor recaída se da a partir del año 1895 tras los efectos de la contienda libertadora y posteriormente en 1897 con las labores para establecer el Gobierno Autonómico, en el que los conservadores cienfuegueros prácticamente no tendrían participación.

### *Debates y acuerdos tomados en el Ayuntamiento. Intereses políticos e impacto sociocultural.*

Aún con estas altas y bajas, la presencia de los miembros del Partido Unión Constitucional en el Ayuntamiento cienfueguero se patentiza en las discusiones y decisiones tomadas al interior de este órgano de gobierno. Los temas debatidos reflejan intereses por el desarrollo socio-económico y cultural ciudadano y, se evidencian los sentimientos asimilistas y los ánimos por cumplir los servicios a la causa española.

En 1881 estalló el litigio histórico entre los ayuntamientos de Cienfuegos y Santa Clara por la capital provincial. Los cienfuegueros encabezados por Juan del Campo enviaron al gobierno madrileño una petición fundamentada con las razones que según ellos los hacían acreedores de este privilegio. El pedido tomaba como bases la riqueza industrial y comercial alcanzada por la jurisdicción. Constituía un argumento sólido la prolongación de las vías férreas. Por medio de ellas, la región sureña se enlazaba con todo el occidente y centro de la Isla y a través de los buques de vapor lo hacía con Trinidad y el puerto espirituario. Igualmente elogiaban la espaciosa bahía con la que contaban y sus recursos para recibir a buques de todo el orbe (Venegas Delgado, 1981).

La protección de la población fue discutida en el año 1884 cuando en el Eco Militar se publicó la disposición de que serían trasladados a Sagua la Grande el Batallón de Bailén y la Plana Mayor de Cienfuegos. Ante esta disyuntiva Juan del Campo como presidente, con plena aceptación del resto de los miembros de la corporación, dirigió una carta al Capitán General de la Isla argumentando su desacuerdo con la disposición adoptada. En ella apuntaba que en 1857 cuando la población solo la constituían 5 o 6 mil habitantes se construyó un Edificio público con destino a Cuartel, desde cuya fecha viene dando la guarnición a esta ciudad un Bon. con su Plana Mayor, después de tantos años y cuando ya la Población se considera la más importante de la Provincia, contando con una población de cerca de veinte y cinco mil almas

se les desposee rebajándola de su categoría a la de un pequeño pueblo.

Los reclamos fueron finalmente atendidos y en agosto del propio año se le asignaban a la ciudad tres Compañías del Batallón de Cazadores de San Quintín con su plana mayor y música. Este elemento demuestra la importancia de la jurisdicción cienfueguera para los planes metropolitanos de mantener el orden y el equilibrio político.

Resultan interesantes las subvenciones y presupuestos dedicados por el Ayuntamiento a la enseñanza pública y particularmente a las escuelas para niños y niñas de color. En sesión de 12 de enero de 1885 se acordó consignar en el presupuesto de mil ochocientos ochenta y cinco a ochenta y seis (1885-1886) la cantidad de diez y siete pesos oro mensuales para subvencionar la Escuela de Nuestra Señora de Lourdes. De igual modo, se tuvo en cuenta en 1889 un proyecto para dos escuelas de niños y niñas de color, acotando que esto hacía constar las ventajas que ha de reportar la enseñanza pública de esta ciudad y se decidió por unanimidad aprobar dicho proyecto con un presupuesto por valor de \$1230 para su implementación.

Los vínculos políticos del Ayuntamiento cienfueguero con las máximas figuras de la Isla fueron relevantes. La visita realizada a la jurisdicción en 1891 por el Capitán General de la Isla Camilo Polavieja así lo evidencia. El viaje de Gobernador General no resulta casual, pues desde el año anterior en La Habana habían comenzado los disturbios impulsados por el Movimiento Económico<sup>2</sup> (Le Riverend, 1974), provocado por el descontento de los sectores económicos y que atentaba seriamente contra el sistema establecido. Por la importancia de estos acontecimientos era necesario consolidar la plaza cienfueguera y uno de los modos, era atender las necesidades de esta jurisdicción.

Es por ello que en la sesión que presidió en la sala capitular el 29 de agosto de 1891, Camilo Polavieja le brindó especial atención al estado del acueducto de Jicotea y a la traída de agua desde el río Hanabanilla. Se refirió a la agilización del proyecto de adoquines que habían sido solicitados a los Estados Unidos a la casa de los señores Atkins y Cra. de Boston. Otro de los temas abordados fue la necesidad de concluir la situación en que se encontraba la constitución de la Junta del Puerto, en proceso desde el año 1881. Esta junta una vez conformada impulsaría acciones para las facilidades en la navegación, el movimiento del puerto y el dragado del mismo. Polavieja también se detuvo en la situación del Hospital Civil de la ciudad, el cual según sus apreciaciones era muy pequeño para la cantidad de enfermos que recibía. (AHPCF, Fondo Ayuntamiento de Cienfuegos).

<sup>2</sup> El Movimiento Económico fue una respuesta a la disminución progresiva de los derechos de importación y el desequilibrio en el funcionamiento recíproco de las leyes de relaciones o de cabotaje, tornándose más punzante para los intereses cubanos. Esta situación se mostró más desfavorable a partir de que ciertos grupos que hasta entonces habían estimado conveniente mostrarse conservadores, en este momento se inclinaban hacia la alternativa de anexión a los Estados Unidos.

La fidelidad a la causa española fue causa de los elogios y las declaraciones dirigidas por el Ayuntamiento a disímiles personalidades. Al mencionado Camilo Polavieja se le declaró hijo adoptivo de Cienfuegos por sus méritos y los grandes trabajos que ha llevado a cabo para armonizar las diversas tendencias de nuestros partidos políticos consiguiendo hacer la felicidad en este hermoso pedazo de la patria española. El presidente destacó en este espacio de reunión las múltiples atenciones del señor homenajeado como contribución al desarrollo de la jurisdicción.

Durante el año 1896 cuando ya invadían las tropas independentistas el territorio cienfueguero, también se le otorgó esta distinción a prestigiosos militares. Se reconoció al Coronel Félix Pareja y Mesa y al Jefe de Escuadrón de Voluntarios Luis Ramos Izquierdo por sus labores de enfrentamiento a las huestes insurrectas y la protección de las zonas productivas de la jurisdicción (Ibídem).

Uno de los casos más interesantes resultan las exaltaciones y elogios realizados al Marqués de Apesteuía y su esposa durante la sesión del 15 de mayo de 1896. Para ello se enfatizó en la postura mantenida por la dama durante el acompañamiento a su esposo en los avatares por impulsar la zafra en su central Constancia. Sobre ella se comentó que había contribuido a levantar el espíritu aquellos hacendados que vieron amenazadas sus producciones de azúcar por las acciones insurrectas implementadas durante estos años de gesta independentista. Se dijo además sobre la marquesa que daba de comer y brindaba ocupación a un crecido número de individuos y familias.

El realce de la labor caritativa de la Marquesa de Apesteuía, constituye a nuestro juicio un recurso político utilizado por el Ayuntamiento para impulsar a su esposo como figura clave del PUC a nivel nacional. Desde nuestro punto de vista, aunque era cierta la relevancia productiva del Central Constancia, este hacendado conservador brindaba condiciones mínimas de vida a aquellos hombres que luego serían sus clientes políticos, mientras, sus aliados del partido con acceso al gobierno local aseguraban que la prensa transmitiera a la opinión pública una realidad muy distinta.

## CONCLUSIONES

La organización y funcionamiento del ayuntamiento en Cienfuegos entre 1878 y 1898 propició el ascenso a sus cargos de gran parte de los representantes del Partido Unión Constitucional en la región. Mientras, las relaciones clientelares establecidas por su membresía contribuyeron de modo importante a este propósito. La permanencia y control de estos escaños permitieron que fueran los encargados de verificar y divulgar las listas electorales, así como presidir y ubicar las mesas en los comicios. Este engranaje se consolidaba con los beneficios que ofrecían las autoridades de la Isla a la agrupación pro-española.

Las discusiones y acuerdos tomados en el ayuntamiento cienfueguero se dirigieron en varias ocasiones a impulsar el desarrollo educacional, cultural y urbano de la



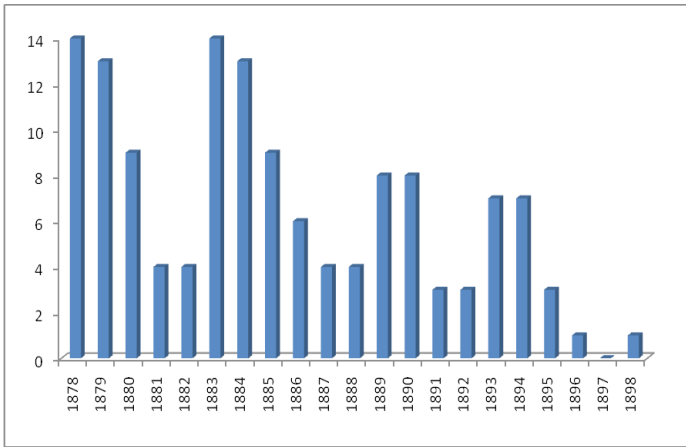
población. Los miembros del PUC abogaron desde el gobierno, por la presencia de batallones militares y cuerpos de voluntarios para la protección de las producciones azucareras y agrícolas. Además de reconocer a figuras importantes dentro de sus cuerpos militares. Como resultado de sus intereses promovieron la ampliación de la infraestructura de transporte y comunicaciones en la jurisdicción, la fundación de asociaciones para el desarrollo de variados ramos de la economía y la creación de centros para los cuidados médicos.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acanda González, J. L. (2006). *De ética y política en la sociedad civil. Las funciones de la idea de sociedad civil en la teoría política marxista. Teoría y Procesos Políticos Contemporáneos*. La Habana: Félix Varela.
- Alonso Freyre, J., & Del Río Hernández, M. (2006). *De la organización política de la sociedad y el Régimen político. Teoría y Procesos Políticos Contemporáneo*. La Habana: Félix Varela.
- Bustamante, L. J. (1931). *Diccionario Biográfico Cienfueguero*. Cienfuegos: Imp. R. Bustamante.
- Carrera y Justiz, F. (1905). *Introducción a la Historia de la Instituciones Locales de Cuba*. La Habana: *La Moderna Poesía*.
- Colectivo de Autores (2011). *Síntesis Histórica Provincial de Cienfuegos*. La Habana: Historia.
- De la Torre Molina, M. (1997). *El Autonomismo en Cuba 1878-1898*. La Habana: Ciencias Sociales.
- De la Torre Molina, M. (2006). *Conflictos y Cultura política. Cuba 1878-1898*. La Habana: Política.
- Edo y Llop, E. (1861). *Memoria histórica de la villa de Cienfuegos y su jurisdicción*. Cienfuegos: *El Telégrafo*.
- Le Riverend, J. (1974). *Historia Económica de Cuba*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Mesa González, I. (1987). *Partido Unión Constitucional (1878-1898)*. Trabajo de Diploma. La Habana: Universidad de La Habana.
- Rousseau, Pablo L. y Díaz de Villegas, Pablo (1920). *Memoria descriptiva, histórica y biográfica de Cienfuegos 1819-1919*. La Habana: Establecimiento Tipográfico *El Siglo XX*.
- Venegas Delgado, H. (1981). *En el Centenario de un litigio histórico villareño (1881-1891)*. Revista Islas, 69.
- Venegas Delgado, H. M. (2007). *La Región en Cuba. Provincias, regiones y localidades*. La Habana: I Félix Varela.
- Rodríguez Orrego, V. E. (2015). *Nuevas plumas, Viejos tópicos. Novísimas contri-buciones a la historiografía cienfueguera*. Cienfuegos: Universo Sur.

ANEXOS

Anexo 1. Relación de la cantidad de cargos ocupados por los miembros del PUC en el ayuntamiento cienfueguero entre los años 1878 y 1898.





07



**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DEL GRUPO EMPRESARIAL EXTRAHOTELERO PALMARES EN EL CABARET COSTASUR**

DIAGNOSIS OF EXTERNAL COMMUNICATION MANAGEMENT OF THE PALMARES EXTRAHOTEL BUSINESS GROUP AT COSTASUR CABARET

Lic. Marcos Saidel Alfonso Delgado<sup>1</sup>E-mail: [msdelgado@yahoo.es](mailto:msdelgado@yahoo.es)<sup>1</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Alfonso Delgado, M. S. (2016). Diagnóstico de la gestión de la comunicación externa del grupo empresarial extrahotelero Palmares en el cabaret Costasur. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 55-65. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

**RESUMEN**

El presente diagnóstico permite conocer la situación real de los procesos comunicativos entre la empresa extrahotelera Palmares y los públicos externos del Cabaret Costasur, se identifican problemas y áreas de oportunidad, y abre paso a nuevas investigaciones en el grupo empresarial. El objetivo general es diagnosticar la gestión de comunicación de la empresa extrahotelera Palmares con los públicos externos del Cabaret Costasur, desarrollado a partir de la fundamentación teórica de la gestión de la comunicación externa, la caracterización de las estructuras creadas para realizar comunicación externa en la empresa, la identificación de las características generales de los públicos externos del cabaret, así como del análisis de las acciones de comunicación externa que lleva a cabo la empresa extrahotelera Palmares con los públicos externos del Costasur. La investigación es de tipo empírica descriptiva y la perspectiva metodológica a utilizar es la cualitativa, de caso único inclusivo. A partir del análisis de los resultados se concluye que la gestión de comunicación de la empresa con los públicos externos del Costasur es insuficiente, por lo que se recomienda adecuar plan, estrategia y política de comunicación a la realidad del cabaret, potenciar la superación de los especialistas y la implementación oportuna de los mecanismos de retroalimentación para conocer los estados de opinión de los públicos externos.

**Palabras clave:**

Gestión de comunicación, diagnóstico, estudio cualitativo.

**ABSTRACT**

The present diagnosis allows knowing the real situation of communicative processes between the Palmares Extrahotel Business Group and the external public of the Costasur cabaret. Existing problems and areas of opportunity were identified, and this opens up a new research in the business group. The general objective is to diagnose the management of external communication of the Palmares Extrahotel Business Group with the external public of the Costasur Cabaret, on the basis of the theoretical foundation of external communication management, the characterization of the structures created to carry out external communication in the company, the identification of the external general characteristics of the cabaret public, as well as the analysis of the external communication actions carried out by the extra-hotel company Palmares with the external public of Costasur. The research is of Empiric Descriptive type and the methodological perspective to use is the Qualitative, of single inclusive case. From the results analysis it is concluded that the company communication management with the external public of Costasur is insufficient. Therefore it is recommended to adapt the plan, strategy and communication policies to the cabaret reality, to promote specialists development and the timely implementation of feedback mechanisms to know the of external audiences opinions.

**Keywords:**

Communication management, diagnose, qualitative study.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es fundamental para todos los procesos psicológicos y sociales, sucede naturalmente entre los seres humanos y permite socializar experiencias pasadas y actuales. Es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales y juega papel primordial en su mantenimiento. Las organizaciones a vez gestionan la comunicación con planificación, eliminando la espontaneidad en los diversos campos de las relaciones institucionales. Con este trabajo se desarrolla el diagnóstico de la gestión de la comunicación externa de la Empresa Extrahotelera Palmares Cienfuegos para el Cabaret Costasur. En el se analizan los procesos comunicativos entre la empresa y los públicos externos del cabaret. Además, permite conocer el estado de la gestión en la organización, cuáles son sus necesidades en términos reales, científicamente definidos, para desarrollar una estrategia que mitigue las debilidades y lograr una mayor afluencia de públicos al cabaret; lo que se deduce en aumento en los ingresos. A partir del mismo surgirán otras investigaciones comunicológicas, sin necesidad de un sistema de comunicación centralizado, ya que el actual no responde a las necesidades particulares de cada instalación.

El fortalecimiento del sector del turismo ha constituido, sobre todo a partir del año 1990, una estrategia en el desarrollo de la economía cubana. El Grupo Empresarial Extrahotelero Palmares S.A, está inmerso en la dinámica en que se encuentran las organizaciones en torno a la comunicación. El Cabaret Costasur en este contexto tiene un crecimiento sostenible y estable en todos los indicadores, sin embargo no es identificado en la política de comunicación de la empresa.

El Grupo Palmares cuenta con una oficina de operaciones, integrada por seis especialistas que atienden: promoción, comercial, precios, negocios, recreación y desarrollo. Sin embargo, aún tiene limitaciones perceptibles en la insuficiente promoción de las actividades de cada Unidad Económica de Base (UEB) y en cada uno de sus centros de costo o instalaciones. Las guías turísticas impresas se editan con limitaciones y la página web no se actualiza sistemáticamente, por lo que se debe potenciar el trabajo con los medios de comunicación masiva.

La retroalimentación es débil, pues se limita a la aplicación de una encuesta con un formato general elaborado por la Casa Matriz en La Habana, lo que trae consigo que no permita identificar las particularidades de cada instalación. Si a esto se une que el libro del cliente tiene un uso deficiente, ya que no se pide la opinión por parte del personal que debe hacerlo, y cuando las sugerencias son escritas por los clientes tienen un contenido general, sin la posibilidad de conocer los aspectos susceptibles a cambios.

En el 2008, en el Cabaret Costasur se asumió un trabajo de Diploma titulado "Comunicación identidad e imagen corporativa en el Costa Sur", pero se erigió con nuestro enfoque; por lo que no constituye un antecedente.

Fue necesario crear los canales necesarios para llevar a cabo esta investigación, realzar el papel que tiene la Comunicación Externa y su gestión en las instituciones.

Resultó necesario construir un diagnóstico de Comunicación Externa para el Cabaret Costasur, que nos permitiese conocer el estado de la gestión en la organización, cuáles son sus insuficiencias en términos concretos, de manera que se pudiese alcanzar una estrategia que estimule el consumo de los públicos, ya que del cumplimiento o no del plan de ingresos depende la sostenibilidad de la Empresa Palmares. Ciertamente el cabaret, a través de la Resolución. 69/2003 del Ministerio del Turismo, es la única instalación autorizada a operar con las dos monedas (CUC y CUP) y con esta última se cubren los salarios de los trabajadores del Cabaret Costasur y la empresa Palmares Cienfuegos.

En el diagnóstico se examinan los sistemas y prácticas de la comunicación externa de una organización en todos sus niveles. Para tal efecto se utiliza una gran diversidad de herramientas, que dependen de la profundidad deseada, de las variables que se quieran investigar, de los recursos disponibles y de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar. El diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino que es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento comunicacional de la organización.

## DESARROLLO

La comunicación es un proceso cíclico e indispensable en la vida de los humanos y también en las instituciones, surge de la necesidad de relación entre las personas. Es la condición de ser social lo que facilita al hombre la realidad que le rodea y su desarrollo ulterior, ya que no es posible la socialización del mismo sin que antes no estén presentes los procesos comunicativos. *"La comunicación es un proceso que fluye como una corriente a través del tiempo, sin principio ni fin, en devenir constante, sin posibilidad de dividir sus partes en elementos constitutivos independientes"*. (Muriel & Rota, 1980, p. 196)

A partir del análisis de los textos se concluye que la comunicación es un proceso de interacción entre individuos para el cual es necesario un sistema compartido de significados. En este orden coincidimos con los distintos niveles de la comunicación desarrollados teóricamente por Alonso & Rivera, en tanto ellos van desde el nivel del individuo hasta el de la sociedad en general.

Los seres humanos, con la intención de lograr objetivos que solo pueden alcanzarse mediante la cooperación, han creado numerosas organizaciones. Estas han variado en cuanto a la complejidad de su estructura, sus objetivos, el alcance de las acciones, hasta su impacto en el medio que le rodea.

La pertenencia a la organización, tal como ocurre en los grupos puede ser de naturaleza voluntaria e involuntaria. La organización se caracteriza por la existencia de una relación particular entre los individuos, regida por

normas compartidas y con roles definidos que permiten controlar y realizar las distintas actividades.

Disímiles son los autores que definen teóricamente a las organizaciones, en la presente investigación nos identificamos con los preceptos de Fernández Collado y Trelles Rodríguez. Esta última entiende por organización: Todo tipo de agrupación de personas unidas por un interés común, cuyos fines han de estar definidos con precisión y compartidos de una manera colectiva. Pueden diferir en dimensiones y propósitos tanto como lo demanda la naturaleza del objetivo que las une, y tratarse de grandes empresas o instituciones, asociaciones gremiales, o grupos más pequeños, fábricas, cualquier tipo de centro, con fines lucrativos o no". (Trelles Rodríguez, 2002, p. 21)

A partir del análisis de los criterios de ambos especialistas se define entonces una organización como un conjunto de personas que trabajan en función de lograr determinados objetivos propuestos que las articulan y definen. Para su desarrollo se insertan en la sociedad e interactúan con ella. ***"Ha sido la propia realidad la que ha ido imponiendo una nueva manera de concebir la comunicación, al considerarla como integrante de los activos intangibles de empresas e instituciones, como vector de competitividad y promotor de calidad, eficiencia y participación"***. (Villafañe Gallego, 2000, p. 14)

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales y juega papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales. Ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo específico.

La comunicación en las organizaciones, según el tipo de público que se refiere, se divide en comunicación interna y externa. Las organizaciones definen como comunicación externa formal a las áreas de Relaciones Públicas, Marketing, Opinión Pública e Investigación de Mercados. Se ha comprobado que la comunicación bilateral entre la organización y el público ya sea interno o externo es de especial interés para el óptimo desempeño de la primera, pues a partir ella se logran alcanzar las metas trazadas para la misma.

***"La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto que puede realizarse de manera formal e informal. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es esencial mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas. La comunicación externa implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes"***. (Gary, 1995)

Es decir, debe existir flujo constante de información y desarrollarse paralelamente ambas comunicaciones;

asimismo, se tiene como premisa que en la medida en que la comunicación con el público interno sea fluida y actualizada, este a su vez se convierte en protagonista de la comunicación hacia el exterior de la organización, lo cual le permite permanecer flexible ante los cambios del entorno.

Las acciones de comunicación externa, son aquellas que la organización realiza para establecer relación de enviar y recibir información con sus públicos, crear en ellos la imagen deseada y lograr una mayor aceptación de los mismos, los cuales han de revertirse en la optimización de sus resultados.

Los públicos de una organización son aquellas personas que establecen una relación con esta por diferentes razones: "se constituyen en públicos de la organización todos aquellos individuos o sistemas sociales que están vinculados en mayor o menor grado a la institución dado que la afectan, son afectados por ella o esta afectación es mutua, en función del logro de los objetivos de ambos" (Muriel & Rota, 1980, p. 50)

Los públicos son internos o externos, guardando estrecha relación estas definiciones con los actores de las comunicaciones internas y externas respectivamente. Los internos son aquellos que forman parte de la plantilla de la instalación, el público externo viene del medio ambiente externo del sistema de la institución. Por su parte, "los públicos externos o extra-institucionales son aquellos individuos o sistemas sociales que forman parte del medio ambiente externo del sistema institución y que lo afectan y/o son afectados por él, en mayor o menor grado, en función del logro de los objetivos de ambos". (Muriel & Rota, 1980, p. 305)

A partir de la caracterización de los gustos, necesidades y las demandas de los públicos externos relacionados con la institución, se persigue equilibrar los intereses de ambos, lo cual se revierte en crecimiento y aceptación en el mercado de la misma. Mario Piedra declara: ***"Siempre es posible segmentar los públicos, es decir, subdividirlos en unidades más pequeñas y más operativas, en función de tres aspectos fundamentales: su identificación, su cuantificación y su accesibilidad"***. (Piedra Rodríguez, 2002, p. 40)

Un segmento es identificable al poseer sus integrantes características comunes, ya que tienen una particularidad que los distingue del resto, con este criterio pueden ser cuantificables. Por último, lo que se busca es establecer comunicación con ellos, indagando la mejor manera para hacerlo y es lo que hace al público accesible. Es preciso reflexionar con qué públicos se está comunicando antes que todo. La gestión de comunicación en las organizaciones es una actividad planificada, que permite eliminar la aleatoriedad en la construcción de la Imagen Pública que sobre una institución u organización tienen sus diferentes públicos. Es por ello que resulta elemental establecer normas y pautas en las organizaciones que rijan y conduzcan dicha comunicación de forma que elimine esta espontaneidad en los diversos campos de las relaciones institucionales.



Se gestiona la comunicación de las empresas si se definen acciones y procedimientos integrales, utilizando una amplia variedad de recursos de comunicación para facilitar la interacción de los públicos internos y externos de la compañía. La gestión de la comunicación debe plantear los intereses de la organización hacia cada público, una vez identificados, segmentados y caracterizados.

Para conocer el estado de la gestión de la comunicación externa en la organización, y saber cuáles son sus necesidades en términos reales, científicamente definidos, es preciso llevar a cabo un diagnóstico, a partir del cual se desarrolle una estrategia de comunicación externa.

Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas (Meza & Carballeda, 2009).

En el diagnóstico se examinan los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles y también las producciones comunicacionales, como historietas, metáforas, símbolos, artefactos y los comentarios que la gente de la organización hace en sus conversaciones diarias. Para tal efecto se utiliza una gran diversidad de herramientas, en dependencia de la profundidad deseada, de las variables que se quieran investigar, de los recursos disponibles y de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar (Meza & Carballeda, 2009).

Meza & Carballeda (2009), dividen el diagnóstico en tres etapas principales, la primera es la **Generación** de información, la segunda es la **Organización** de esa información y la tercera el **Análisis e interpretación** de la misma. Por otra parte, lo dividen en dos perspectivas principales, una funcional y otra cultural, cada una con sus propios objetivos, métodos y técnicas. Son complementarias entre sí y dan origen a dos tipos de diagnóstico: el **funcional** y el **cultural**.

De ambas perspectivas, se define el presente diagnóstico como funcional, ya que en él se analizan las estructuras formales e informales de la comunicación, así como las prácticas de la comunicación externa de la empresa, además se usa un proceso de diagnóstico en el cual el autor se arroga la responsabilidad total del diseño, los objetivos, métodos y la interpretación de los resultados.

*“El diagnóstico funcional (su nombre debido a una perspectiva funcionalista) examina principalmente las estructuras formales e informales de la comunicación, las prácticas de la comunicación que tienen que ver con la producción, la satisfacción del personal, el mantenimiento de la organización, y la innovación. Usa un proceso de diagnóstico en el cual el auditor asume la responsabilidad casi total del diseño y la conducción del mismo (objetivos, métodos y la interpretación de los resultados)”* (Meza y Carballeda, 2009)

Las autoras destacan entre los objetivos del diagnóstico funcional:

- Evaluar la estructura interna formal e informal del sistema de comunicación y los diferentes canales de comunicación.
- Evaluar los sistemas y procesos de comunicación a nivel interpersonal, grupal, departamental, e interdepartamental.
- Evaluar los sistemas y procesos de la comunicación externa de la organización, entidades públicas y privadas con las cuales existe interdependencia.
- Evaluar el papel, la eficiencia y la necesidad de la tecnología de la comunicación organizacional.
- Evaluar el impacto que tienen los procesos de comunicación en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el compromiso y el trabajo en equipo.

Dentro de la perspectiva funcionalista, a decir de las autoras, los métodos más usados son la entrevista, el cuestionario, el análisis de las redes de comunicación, la entrevista grupal, el análisis de experiencias críticas de comunicación, y el análisis de la difusión de mensajes.

La Cadena Extrahotelera Palmares S.A. es la actual fusión del Grupo de Recreación Rumbos S.A., con la dependencia Extrahotelera de Cubanacán Palmares y otras instalaciones Extra-hoteleras de la cadena ISLAZUL en Cuba.

La Cadena Extrahotelera Palmares S.A., tiene disímiles actividades dentro de su objeto social, estas abarcan desde la recreación, la naturaleza, centros nocturnos, restaurantes, cafeterías y puntos de comida ligera, lo cual la convierte en una empresa estructuralmente compleja.

El Costasur, entidad turística que opera la modalidad de recreación cultural dentro de las instalaciones de la empresa, desempeña un papel adecuado dentro de la misión establecida por la casa matriz, al cumplir los determinados parámetros en los que se establece la misión para centros nocturnos, además es uno de los líderes en modalidad cultural dentro del territorio central de Cuba y el Cabaret que más capacidad de clientes acepta en esta área.

Las características que identifican el Cabaret Costasur en la actualidad son: la terraza al aire libre con vista al mar, el servicio de excelencia por profesionales competentes, variadas ofertas gastronómicas con precios según su categoría y espectáculos de artistas de primer nivel tanto local como nacional.

El Costasur es uno de los líderes en modalidad cultural dentro del territorio central de Cuba. Es el cabaret que más capacidad de clientes tiene en esta área (348 clientes sentados, 900 clientes de pie) además de tener espectáculos de buen nivel mantenidos todas las semanas.

Por tanto los servicios que se prestan en el cabaret responden al objeto social, misión y visión de la cadena. Para ello cuenta con una plantilla de 24 trabajadores aprobada por la Dirección de Recursos Humanos, la cual se mantiene siempre cubierta por la necesidad en el servicio que se oferta. Las actividades que se realizan en estos momentos son: recreación de los estudiantes de la

FEU los martes en la noche, los miércoles se presentan artistas de alta convocatoria, la peña del grupo Los Moddys es el viernes en horario de matinée donde la música de la década prodigiosa tiene sus seguidores, y los domingos conjugada con el buen humor donde se invitan artistas de nivel local y nacional.

La comunicación con el público externo se realiza a través de la publicidad en los diferentes medios desarrollada por el departamento de operaciones de la empresa, y la retroalimentación fundamentalmente es desarrollada a través de encuestas y el libro del cliente.

La comunicación con el mismo tiene como objetivo que los clientes nacionales, internacionales e institucionales y el entorno comprendan que lo que la unidad ofrece y genera credibilidad. De manera que se anticipan las expectativas de los clientes, integrando sus sugerencias a las ofertas de servicio que se han incorporado. Esto hace que los consumidores no solo sientan satisfacción, sino que además se sientan identificados y convencidos del trabajo que se realiza en la unidad.

Se desarrolla el flujo adecuado del servicio en la instalación al contar con el aseguramiento necesario, donde los principales proveedores son: Servisa, Brascuba, Papas & Co, e ITH siendo este último el principal proveedor por ser la empresa comercializadora del Turismo. En el Manual se identifican como formas de retroalimentación a emplear en la comunicación externa a: Atención a quejas y sugerencias, Encuestas de clientes, Libros de clientes y Encuentros de clientes. El problema de la presente investigación científica es ¿Cómo la Empresa Extrahotelera Palmares S.A gestiona la comunicación con los públicos externos del Cabaret Costasur?. De él emanan las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿A partir de qué estructuras se desarrolla la comunicación externa en la empresa?
2. ¿Cuáles son los medios que utiliza la empresa para publicitar las actividades recreativas que se realizan en el Cabaret Costasur?
3. ¿Qué características tienen los públicos del Cabaret Costasur?
4. ¿Cuáles son los canales de comunicación para el intercambio de la Empresa Extrahotelera Palmares con el público externo?
5. ¿Qué opinan los diferentes públicos externos sobre las actividades recreativas que se realizan en el Cabaret Costasur?

### *Objetivo General*

Diagnosticar la gestión de comunicación de la empresa Extrahotelera Palmares con los públicos externos del Cabaret Costasur.

### *Objetivos específicos*

1. Caracterizar las estructuras creadas para realizar comunicación externa en la empresa.
2. Identificar las características generales de los públicos externos del Cabaret Costasur.
3. Analizar las acciones de comunicación externa que lleva a cabo la empresa Extrahotelera Palmares con los públicos externos del Cabaret Costasur.

La premisa de investigación es la siguiente: La gestión de la comunicación externa de la empresa Extrahotelera Palmares con los públicos del Cabaret Costasur es insuficiente. Determinándose como categoría de análisis a la Gestión de la Comunicación Externa, la cual tiene como subcategorías a las Estructuras para la Gestión de la comunicación y a las Acciones de comunicación externa con el público externo del cabaret Costasur, sus definiciones son:

1. **Gestión de la Comunicación Externa de la empresa Extrahotelera Palmares:** Acciones y procedimientos integrales, mediante el uso de recursos de comunicación para facilitar la interacción de los públicos externos del Cabaret Costa Sur con la empresa. La gestión se realiza a partir de la promoción de las actividades que en la instalación se realizan, así como la creación de espacios para recibir información de los públicos externos del Cabaret Costasur: el Libro de Quejas y Sugerencias, Protección al Consumidor, las Encuestas de Opinión, y los Encuentros de cliente.
2. **Estructuras para la comunicación:** Dirección de Operaciones creada para el desarrollo de la comunicación externa para todas las instalaciones de la empresa, en este caso para el Cabaret Costasur, integrado por 6 especialistas, de los cuales 3 atienden esferas relacionadas con los procesos de comunicación.
3. **Acciones de Comunicación externa:** Es la transmisión y recepción de información referida a la organización y a su contexto, que puede realizarse formal e informalmente. Consistente en la promoción de los espectáculos a través de la televisión, la radio, los carros altoparlantes, los sueltos y plegables y el uso de los espacios creados para la evaluación de los estados de opinión de los públicos externos como el libro del cliente, la protección al consumidor, los encuentros de clientes y las encuestas de opinión.

La selección de la muestra está fundamentada en que este es un estudio cualitativo, donde no es relevante la representatividad de la misma, sino la obtención de información que permita caracterizar procesos de comunicación. Las técnicas de investigación son la observación científica, la entrevista a consultores, y la entrevista a público externo.

Durante el proceso de diagnóstico se cuenta con la intención de cambio y el compromiso de respaldo por parte de la dirección de la empresa. Los especialistas dan facilidades para la obtención de información. Se proporciona retroalimentación acerca de los resultados del diagnóstico a las fuentes de las que se obtuvo la

información. El diagnóstico se realiza en tres etapas, la primera es la Generación de Información, la segunda es la Organización de esa información y la tercera el análisis e interpretación de la misma. Una vez identificada la metodología a utilizar se desarrollan las técnicas para la obtención de información.

La observación científica se lleva a cabo en el cabaret durante la ocurrencia de los espectáculos y de las diferentes actividades que allí se realizan durante el mes de febrero, la entrega de la mercancía por parte de los proveedores, así como la relación entre los trabajadores del cabaret y los vecinos del lugar. A partir de la guía de observación se puede conocer acerca del estado de opinión de los públicos, así como las vías para el intercambio con los mismos. Se observa la entrada del público, su estancia en la instalación, la presencia de los especialistas de la empresa en la actividad, la implementación de espacios para la retroalimentación, el uso del libro del cliente, la Protección al Consumidor y la aplicación de la encuesta.

Las entrevistas a consultores se realizan en la Empresa y en el Cabaret, a personas que están involucradas con la toma de decisiones como son: el Jefe Departamento Operaciones, Especialista Comercial, Especialista Recreación, Administrador Costasur, y al Presentador – Animador, se realizan a partir de una cita previamente coordinada en el momento que ellos tienen la posibilidad según su plan de trabajo. Las entrevistas a los públicos externos del cabaret se realizan durante la ocurrencia de las actividades durante el mes de febrero, tanto de actividades cotidianas como de las referentes a alquileres del local por particulares y empresas, así como al momento del suministro de mercancía al cabaret durante la primera quincena, la entrevista a los vecinos del lugar se realizan los días que no hay actividad en el cabaret en las casas de los mismos, buscando un espacio de confort para el entrevistado.

En la actualidad el departamento de operaciones lo integran 6 especialistas y está representado por una directora de operaciones, quien es a su vez reserva del director general de la empresa. Esta dirección atiende precios, servicios gastronómicos, calidad, recreación, desarrollo y negocios.

A partir de las entrevistas realizadas a los consultores, pudo constatar que la estructura creada en la empresa para la gestión de la comunicación externa de cada una de sus instalaciones es insuficiente. La empresa tiene 25 centros y de estos se ocupan 3 especialistas del Departamento de Operaciones en cuanto los procesos promocionales y de recepción de los estados de opinión, lo que trae consigo que no existan planes de comunicación y encuestas de opinión para cada uno de los centros de Palmares, así como que el plan este desactualizado.

Como resultado se pudo comprobar el poco dominio de conceptos y definiciones fundamentales para el trabajo cotidiano del comunicador social dentro de una organización, el trabajo radica en la promoción de las actividades del cabaret, por lo que es importante

potenciar la comunicación, fundamentalmente la retroalimentación para lo cual es necesaria la superación profesional de los especialistas.

Respecto a las entrevistas realizadas al público que frecuenta la instalación los martes se puede resumir que asisten más hombres que mujeres, con edades entre los 18 y 25 años, esencialmente estudiantes universitarios. Las actividades de estos días no son estables por lo que su público es intermitente. Conocen sobre las actividades a raíz de la promoción que se realiza en la radio base de la Universidad y la distribución de sueltos y carteles en el entorno, la misma la evalúan de regular pues en ocasiones conocen de las actividades con poco tiempo de antelación y no pueden planificarse. Prefieren las competencias entre facultades. Califican las actividades de muy buenas y el servicio como aceptable. La instalación les gusta, sin embargo, reclaman el uso de tecnología electrónica más contemporánea como láser, pantallas, luces negras, equipos de humo y agua.

Como resultado se corrobora que se da cita los miércoles un público joven, con similar proporción entre mujeres y hombres, los entrevistados tienen nivel escolar medio, son asiduos al centro y conocen de las actividades por los sueltos que se distribuyen por las cadenas de tiendas, sus amigos les avisan por celular y por los carteles en el centro de la ciudad. Prefieren en su mayoría a los artistas que han desarrollado el género del reggaetón y califican las actividades del miércoles como muy buenas y de gran aceptación, especialmente por la posibilidad que les ofrece la instalación de intercambiar con talentos nacionales que tienen gran acogida entre el público joven.

Respecto a las actividades que se realizan los viernes, se conoció a partir de las entrevistas y la observación que sus públicos son estables, con la preferencia de recordar la música de la década prodigiosa (1965-1975). Sus edades oscilan entre los 25 y 50 años. Es un público bastante heterogéneo, que frecuenta la instalación en grupos de amigos, con similar guarismo entre mujeres y hombres. Está compuesto por profesionales de diferentes aristas, trabajadores estatales y del sector privado en su gran mayoría. Respecto al canal de información fue calificado de bueno, sin embargo, señalaron que tiene fallas pues se anuncian artistas que luego no se presentan o se realizan cambios en los precios de entrada sin previo aviso. Esto lo señalan como algo que les ha sucedido en varias ocasiones. Respecto al servicio lo califican de aceptable, pues la instalación no tiene servicio a las mesas, y carece de una pantalla audiovisual que apoye el concurso de karaoke, un espacio tan preferido por ellos.

Participan también en esta actividad un grupo de personas de la provincia de Villa Clara que visita la instalación con bastante frecuencia y han logrado integrarse a esta peña. El público conoce de las actividades del centro por amigos, la promoción interna que se realiza en el lugar respecto a lo que sucederá la siguiente semana, mediante sueltos y el apoyo de la televisión y radio locales. Calificaron de buena la divulgación de las



actividades. La preferencia es por el espacio de karaoke, y la presentación del grupo Los Moddys. Consideran de buena la calidad del servicio aunque señalan que en ocasiones se agota el hielo antes de finalizarla actividad. Este público no ha sido muy exigente respecto a las condiciones de la instalación y disfrutan la vista al mar que ofrece.

Los domingos se brinda un espacio para el humor, música de la década prodigiosa y contemporánea. El público que frecuenta la instalación este día lo hace en parejas y en menor medida aparecen hombres solos. Las edades fluctúan entre los 20 y los 45 años; es un grupo más familiar, mas privado. Estos públicos no son muy repitentes y frecuentan la instalación una vez al mes por lo general. Conocen de las actividades a partir de las noticias en la radio y la televisión. Prefieren el espectáculo humorístico y en menor medida la música grabada. Señalan que las actividades son regulares ya que la calidad de las presentaciones en ocasiones no es atractiva, en especial del artista humorista invitado. El servicio lo califican de aceptable porque no les falta el hielo, tienen vasos y la bebida se mantiene fría. La instalación la encuentran muy bien por el servicio de parqueo, las mesas y sillas están en buen estado, ubicado en un buen lugar y bella vista al mar.

El público que alquila la instalación, tanto para actividades privadas como estatales, tiene características comunes. En primer lugar desea que la actividad que planifica se le propicie en un horario que sea conveniente para la mayoría de los que asistirán a la misma. Busca la integridad en el servicio y tratar de sentirse como en casa, es decir transpolar las situaciones familiares o laborales hacia el entorno, pero con ánimo de diversión y disfrute pleno. Así como que la actividad cumpla las expectativas creadas, el cliente solo admite alguna situación anormal si estas son por causa de fuerza mayor.

Los públicos de las actividades privadas: fiesta de 15 años y bodas, son grupos heterogéneos en edad, sexo y ocupación, donde una gran parte de los mismos son familiares que a veces no se ven en años y aprovechan este tipo de actividad para conversar, bailar, hacer chistes y beber un buen ron o vino. Muchos a pesar de ser familia no se conocen tan bien, ni tienen un tema de conversación sostenido como quizás puedan tener con un amigo, vecino o compañero de trabajo. Además se conocen miembros de la familia que algunos nunca han visto (sobre todo el caso de los niños) y sus actividades son bien planificadas, haciendo mucho énfasis en los aseguramientos de la misma. El horario escogido para las actividades es por lo general diurno aunque últimamente hay nuevas tendencias por celebrar sobre todo las fiestas de 15 años en horario nocturno. Calificaron las actividades de buenas, la instalación cumple con sus requisitos de espacio y presencia por lo que para las actividades de fechas señaladas suelen alquilar el lugar y lo recomiendan a familiares y amigos, el servicio lo encuentran muy bueno y cuando tienen algún problema lo resuelven con la administración del local.

Los públicos de las actividades empresariales son heterogéneos, pero en cambio son personas que se ven todos los días en su trabajo. Sus conversaciones giran con frecuencia en el entorno del centro donde laboran además de formar los mismos subgrupos a lo que están acostumbrados en el mismo. Es un público organizado y disciplinado caracterizado, además, por el intercambio con personas que ven todos los días; pero en ese momento cambia a un entorno festivo y chispeante. Estas personas por lo general prefieren las actividades en horario diurno entre las 10 a. m. y las 3 p.m., ya que muchas de las empresas tienen turnos de trabajo que pertenecen a localidades o municipios fuera de la cabecera provincial y entonces tienen asignado un transporte que está regulado por un horario que no se debe dejar hacer cumplir. Calificaron las actividades de buenas, la instalación cumple con sus requisitos de espacio y presencia por lo que para las actividades de fechas señaladas suelen alquilar el lugar y lo recomiendan a familiares y amigos, el servicio lo encuentran muy bueno y cuando tienen algún problema lo resuelven con la administración del local. Los proveedores son un público que su mayor contacto lo hace con administrativos o jefes de brigada. Visitan la instalación una vez por semana y en horario diurno. Su servicio es el de proveer de mercancías mediante un contrato jurídico firmado entre las partes a la instalación.

El lenguaje que se utiliza en el intercambio con ellos es profesional, con mayor énfasis en el estado de las mercancías, la regularidad con la que vienen y cuál es la que mayor demanda ha tenido la última semana. El servicio lo encuentran muy bueno y cuando tienen algún problema lo resuelven con la administración del local. También el estado de algún exhibidor o activo fijo que el proveedor pueda tener en nuestra instalación para reflejar la imagen de los productos que ellos ofertan y contribuir con la venta de los mismos. La presencia de directivos de la empresa con este público no se realiza en el Costasur, ellos tienen en su plan de trabajo un encuentro con ellos una vez a la semana en la sucursal, en estos momentos se hace los viernes por la mañana. Cada proveedor viene representado por dos personas el chofer distribuidor y el responsable de la mercancía. Una vez al mes ellos hacen una encuesta sobre la calidad y distribución de sus productos. Ante cualquier queja o situación que se presente con sus productos en la instalación existen los números de teléfonos donde se debe hacer la querrela de que el producto recibido no está con la calidad requerida para ser comercializado.

Los vecinos del lugar es el tipo de público que interactúa con el Cabaret Costasur si no es con su presencia en el lugar lo hace de manera externa, pues recibe los espectáculos o conciertos a través de la difusión amplificada de los mismos. De los clientes potenciales que tiene el Cabaret hay algunos que visitan la instalación en casi todos los conciertos de los Miércoles cuando se presentan los artistas de alta convocatoria, sus edades están entre los 18 y los 30 años, la otra parte de este tipo de público viene los viernes y

domingos, son de edad más madura entre los 30 y 55 años de edad y prefieren una música más representativa de su edad; además que la manera de bailar, divertirse e intercambiar es muy diferente. En la actualidad hay 15 clientes potenciales que son vecinos del lugar, de ellos 6 son mujeres y 9 son hombres. Tienen una manera muy fácil de conocer sobre la programación de actividades ya que con solo acercarse a la entrada se observa en un cartel la programación semanal, la otra manera fácil es preguntando al personal de servicio o los Agentes de Seguridad y Protección.

En la empresa existe un plan integral de comunicación de la Sucursal Palmares

Cienfuegos, confeccionado en el 2005, que está en correspondencia con el plan nacional del Grupo Extrahotelero Palmares S.A. Este es para todas las instalaciones de Palmares, por lo que las particularidades de cada centro están generalizadas y por tanto se obstaculiza la realización de acciones para solucionar las deficiencias casuísticamente. Las carencias en este aspecto son la inexistencia un plan de comunicación externa para el Cabaret Costasur y que el plan general de la empresa está desactualizado.

Existe un presupuesto anual destinado a la rama de promoción y publicidad, que resulta insuficiente, su destino es el Grupo Empresarial Cienfuegos para que disponga cómo y cuándo y para quién debe utilizarse. Para el 2012 se destinaron 3 000.00 CUC, repartidas entre todas las unidades de Palmares Cienfuegos. Pudo constarse que la divulgación de las ofertas del cabaret en los plegables que promociona la empresa respecto a la del resto de los centros de Palmares es imperceptible, no se promocionan los distintos espacios recreativos, ni las diferentes opciones de alquiler del lugar.

Los lunes en la mañana se prepara el programa semanal de todas las actividades planificadas para cada uno de los centros de Palmares. Este programa se hace llegar a la radio y a la televisión local para su divulgación. En los espacios de mayor audiencia radial como el *Siete Mil Musical, Desde aquí, De noche y en vivo, Discoteca, Unicornio, La revista cultural, Programa de la Madrugada, Cita con la Juventud, Club de amigos y Andando*. Además en la radio nacional (Radio Taíno, Radio Rebelde y Radio Progreso). En espacios televisivos como *Intermedio, Tardes de Jagua, Notisur y Espacio Reservado* y por correo electrónico se envía a cerca de 100 empresas que mantienen estrecha relación con Palmares.

La comunicación, específicamente para el Cabaret Costasur, prevé intensificar la comercialización de la unidad como producto turístico cultural, especialmente de espectáculo a través de artistas individuales y grupos musicales clasificados de alta convocatoria, para ello contrata con Medios de Propaganda del PCC el servicio de carro altoparlante para divulgar las presentaciones, la promoción se graba en el Costasur y es efectiva pues recorre toda la ciudad durante todo el día, con acceso a los barrios.

La promoción ha estado dirigida principalmente al mercado nacional y a los jóvenes universitarios de Cienfuegos con ofertas especiales. La prensa escrita se utiliza en la divulgación de actividades cuando se realiza un reportaje de algún evento significativo acontecido en el Cabaret Costasur, para ilustrar mejor este comentario el caso más reciente fue el homenaje a John Lennon realizado el día 8 De diciembre por agrupaciones y solistas locales y nacionales.

En la página web de Palmares, hay una sección dedicada al Cabaret Costasur. La información allí contenida está desactualizada, pues aún se anuncia la Compañía de Wilfredo Figueredo y el servicio de restaurante, ambos dejaron de funcionar desde el año 2008 y el año 2010 respectivamente.

La divulgación a través de sueltos y plegables se realiza sistemáticamente. Estos son confeccionados por los especialistas de recreación y los artistas que se presentan en la semana, tienen amplia tirada, y son distribuidos en los lugares de mayor acceso de la población de Cienfuegos: centros comerciales, los dos parques principales, el boulevard, el prado cienfueguero y en todas las instalaciones de Palmares; son precisos, se utiliza un lenguaje fácil de entender y elaborados en un formato bastante bien diseñado.

La promoción interna se realiza en el Cabaret Costasur y consiste en el anuncio de la programación de lo que sucederá la semana siguiente. La realiza el presentador animador durante el transcurso de las actividades de la semana. Es una promoción fácil, rápida y efectiva, sobre todo para los clientes más estables a la instalación, entre los que se destacan los estudiantes FEU y el público de Los Moddys.

La promoción de las actividades del cabaret tiene amplia repercusión en los públicos; constatado a partir de que la instalación cubre su capacidad cuando se presentan artistas de alta convocatoria, la presencia de más de 200 personas en el resto de las actividades, la estabilidad y la presencia reiterada de los mismos en la instalación. Según el procedimiento de comunicación externa de la empresa, la retroalimentación se realiza a través de cuatro canales fundamentales: la encuesta, el libro del cliente, la Atención a Quejas y Sugerencias (Protección al Consumidor), y los encuentros de clientes.

La encuesta la diseñó y elaboró la casa matriz que rige al grupo empresarial en La Habana y es la misma para todas sus sucursales. Por consiguiente es aplicada en todos los centros que le pertenecen. Sus preguntas giran en torno al funcionamiento y calidad de los servicios.

Con la encuesta ocurre lo mismo que con el Plan de Comunicación, se preparó de una manera muy general sin prever que los centros de costo se amplían y que acompañado de su desarrollo, requieren de un plan de comunicación y una encuesta aplicables a las especificidades de cada centro en particular. En este aspecto se debe fortalecer el trabajo de campo para buscar una correlación más fidedigna de lo que realmente requiere y necesita la unidad.

El libro del cliente se utiliza a diario durante el servicio, pero tampoco cumple con los requisitos y parámetros que necesita el cliente y la unidad, porque los clientes no lo ven como un medio para comunicarse, lo utilizan para reflejar satisfacción, pues quienes están inconformes no escriben, buscan otros medios para resolver sus problemas, y cuando manifiestan alguna inquietud, estas por lo general requieren de inversiones que el centro no puede enfrentar y quedan sin resolverse. Es un tema que hay que fortalecer y ampliar pues de la unión cliente empresa ganan ambos.

Protección al consumidor es un cuadro informativo en donde se plasman los datos a donde debe dirigirse el cliente satisfecho o insatisfecho. Los datos a que se hace referencia son teléfonos, dirección empresarial, correo electrónico, y nombres de los funcionarios que tienen una labor directa con este tema. Su uso por lo general radica en si existe alguna queja que trascienda la instalación y el cliente no quede complacido con la información recibida oportunamente por la persona consultada. El primer eslabón ante una insatisfacción es por orden el jefe de brigada y si el cliente no recibe la respuesta que necesita entonces el siguiente paso es el administrador. Ambos tienen el deber de dar una respuesta oportuna y objetiva ante el cliente, si la misma no complace pues el cliente tiene la oportunidad de dirigirse a los medios que tiene la instalación anteriormente mencionados para formular su queja o sugerencia.

## CONCLUSIONES

A partir del análisis los resultados obtenidos en la presente investigación pudo constatar que la estructura que tiene la empresa para la gestión de la comunicación externa del cabaret Costasur es insuficiente.

No existe gestión de comunicación externa desde un enfoque planificado y sinérgico. No existe un plan de comunicación para el cabaret Costasur, en la política de comunicación de la empresa no se reconoce al cabaret Costasur y no existe una estrategia de comunicación para la empresa.

Para lograr una gestión de comunicación efectiva es necesaria la capacitación del personal, además de contar con mayor apoyo de recursos materiales y financieros.

Se pudo determinar que el cabaret Costasur tiene un público diverso en cuanto a sus edades, composición social, situación económica, preferencias, modos de comportarse, nivel de integración con la instalación; sin embargo se logró identificar características generales del mismo al estudiarlo según su participación en las actividades que en el cabaret se realizan. Los públicos son estables y repitentes, con mayor potencialidad en los que participan en las actividades nocturnas.

La promoción hacia el público nacional de las actividades del cabaret es buena y estable, sin embargo debe potenciarse la divulgación en plegables, revistas e internet para fomentar la entrada de turismo internacional.

No se utilizan plenamente los mecanismos de retroalimentación que tiene la empresa para conocer el estado de la opinión de los públicos externos.

En la encuesta aplicada para conocer el estado de opinión de los clientes externos del cabaret no se incluyen las particularidades de la instalación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M., & Saladrigas, H. (2005). Para investigar en Comunicación Social: Guía didáctica. Segunda Edición. La Habana: Pablo de la Torriente Brau.
- Arellano Enrique, C. (2001). La Estrategia de Comunicación como un Principio de Interacción/Interacción dentro de las Organizaciones. Acatlán: CADEIC.
- Cukier, M. (2005). Comunicación externa contra comunicación interna. Recuperado de <http://www.rppnet.com.ar/comunicacionexterna.htm>
- Fernández Collado, C. (2001). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
- Lucas Marín, A. (1997). La Comunicación en las empresas y en las Organizaciones. Barcelona: Colección Bosch.
- Martín Serrano, M. (1982). Teoría de la Comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. Madrid: Corazón.
- Meza, A., & Carballada González, P. (2009). Diagnóstico Organizacional. Recuperado de <http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/investigacion/diagnostico.html>
- Millet, O. F. (2002). La imagen de un destino turístico como herramienta demarketing. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/482050.pdf>
- Muriel, M. L., & Rota, G. (1980). Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Humanas. Quito: Andina.
- Saladrigas Medina, H. (2005). Coordenadas cubanas para un fenómeno complejo: Fundamentos para un enfoque teórico-metodológico de la investigación de la Comunicación Organizacional. La Habana: Universidad de La Habana.
- Trelles Rodríguez, I. (2000). Comunicación organizacional: la importancia de su aplicación en Cuba. Revista Espacio, 3.
- Trelles Rodríguez, I. (2002). Imagen y gestión de comunicación en el central "Héctor Molina". Estudio de caso. La Habana: Universidad de La Habana.
- Villafañe Gallego, J. (2000). Imagen Positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas. Madrid: Pirámide.







## EDUCACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN MEDIADA POR LAS TIC EN CIUDADANOS DE COMUNIDADES VULNERABLES

### EDUCATION FOR ICT-MEDIA COMMUNICATION IN CITIZENS OF VULNERABLE COMMUNITIES

MSc. María Elena López León<sup>1</sup>

E-mail: [mariaelena@fcom.uh.cu](mailto:mariaelena@fcom.uh.cu)

Dra. C. Hilda Saladrigas Medina<sup>1</sup>

E-mail: [saldrigas@fcom.uh.cu](mailto:saldrigas@fcom.uh.cu)

Dra. C. Rayza Portal Moreno<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

López León, M. E., Saladrigas Medina, H., & Portal Moreno, R. (2016). Educación para la comunicación mediada por las TIC en ciudadanos de comunidades vulnerables. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 65-73. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

#### RESUMEN

La presente ponencia se plantea el estudio del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en ciudadanos de comunidades vulnerables, como contribución a la transformación individual, grupal y de estos espacios en condiciones de desventaja social. Además observar la Educación para la Comunicación como un proceso pedagógico que contribuye a la formación del ciudadano consciente de su rol en la sociedad y del papel del proceso comunicativo no mediático y mediático en sus prácticas cotidianas. Ello implica desplazar a los medios como centro del proceso sociocultural que es la comunicación y concebirlos como instrumentos a su servicio, o sea mediadores. Desde el enfoque histórico cultural planteado por Vygotsky y otros autores se reflexiona, y conceptualiza acerca del papel mediador de las TIC en el desarrollo humano. Desde este enfoque se hace énfasis en el papel de la actividad y la comunicación. Intenta identificar discursos, casos y experiencias en las cuales se posicionan nuevas formas de visibilizar y debatir con el uso de las TIC y las prácticas culturales relacionadas con la Educación para la comunicación en comunidades vulnerables. Explicar algunas consideraciones sobre los fenómenos de inclusión y exclusión digital, que, en el caso de Cuba, implican soluciones alternativas, dirigidas a garantizar la reducción de la brecha digital, intercambios y aprendizajes, como estrategias de posicionamiento y desarrollo para el contexto local, analizadas desde un caso de estudio. Joven Club de Computación y Electrónica. (JCCE).

#### Palabras clave:

Educación para la Comunicación, mediaciones, TIC, Comunicación para el cambio social; concepción de empleo desarrolladora.

#### ABSTRACT

This paper presents the study on the use of Information and Communication Technologies (ICT) in citizens of vulnerable communities, as a contribution to individual, group and these spaces transformation in conditions of social disadvantage. In addition it observes Education for Communication as a pedagogical process which contributes to the formation of citizens aware of their role in society and the role of non-media and media communicative process in their daily practices. This implies displacing the media as the center of the socio-cultural process which is communication and conceiving them as instruments at their service, that is, mediators. From the cultural historical approach posed by Vygotsky and other authors it is reflected, and it conceptualizes about the ICT mediating role in human development. From this approach, emphasis is placed on the role of activity and communication. It tries to identify discourses, cases and experiences in which new ways of visualizing and discussing with the use of ICT are positioned and the cultural practices related to Education for communication in vulnerable communities. It is also aimed at clarifying some considerations about the phenomena of digital inclusion and exclusion, which in the case of Cuba implies alternative solutions, to ensure the reduction of the digital gap, exchanges and learning, as strategies of positioning and development for the local context, analyzed from a case study: *Jóven Club de Informática y electrónica. (JCIE)*.

#### Keywords:

Education for Communication, mediations, ICT, Communication for social change, developing conception of employment.

## INTRODUCCIÓN

En la Cumbre de Desarrollo del Milenio (Nueva York, NNUU, del 6 al 8 de septiembre de 2000), se definió la estrategia mundial de lucha contra la pobreza plasmada en el programa estratégico de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), donde se incorporaron algunos indicadores como los de acceso y conectividad. Pero fue la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (Ginebra, 2003 y Túnez, 2005) el marco elegido para definir las políticas y estrategias mundiales para la transición hacia la sociedad de la información y la actual sociedad del conocimiento y establecer los mecanismos para la contribución de las TIC a los procesos de desarrollo.

Para el PNUD (2001) las TIC poseen dos aspectos novedosos que les confiere una importante potencialidad como herramientas de desarrollo:

- Su vertiente comunicativa: constituyen un conjunto de herramientas transversales en el desarrollo, aplicables a cualquier tema. La transversalidad de las TIC es lo verdaderamente nuevo y diferente de estas tecnologías como medio para combatir la pobreza en el siglo XXI.
- Su accesibilidad: el papel central de las TIC para el desarrollo es el “empoderamiento a través de la información” (empowerment through information) considerando que la integración de las TIC en el desarrollo se refiere al valor de la información y la comunicación.

Los grupos vulnerables y pobres con frecuencia carecen de información crucial para sus vidas; información sobre derechos fundamentales, servicios públicos, salud, educación, oportunidades de trabajo, presupuestos de gasto público, etc. Carecen incluso de una presencia y una voz que les permitan definir las prioridades políticas y los recursos de acceso e influir en ellos.

De ahí que el motivo esencial de la investigación que nos ocupa es mostrar el modo en que la virtualidad educativa que los medios digitales tienen, facilitan el desarrollo de competencias comunicativas y participativas de las que están especialmente necesitados sujetos y grupos vulnerables, las cuales son parte esencial del desarrollo, siempre y cuando existan estrategias y prácticas institucionales que las potencien.

Aspectos como: las TIC y los cambios en el contexto educativo-cultural; TIC: potencialidades y uso educativo; las TIC y sus repercusiones en una sociedad desigual y el uso alternativo de las TIC por los movimientos sociales, implican la generación de una cultura transformadora como conexión entre la acción social y educativa crítica que deben encontrar nichos fértiles en políticas públicas que las pauten e instituciones que las objetiven.

El contenido de la propuesta que la investigación realizará no se dirige a explorar todas las potencialidades o condiciones pedagógicas de las tecnologías de la información y la comunicación, sino que se centra en su uso potenciador dentro de una determinada alternativa educativo-cultural: la educación transformadora. En este sentido, no se trata sólo del modo de usar educativamente

las TIC o del modo de adaptarse a las nuevas realidades socioculturales, sino de convertir a los centros de instrucción en agentes culturales activos y transformadores, al insertarse en las redes sociales existentes, incluidas las locales, las virtuales y los movimientos sociales críticos.

Así, se podría hablar de una propuesta socioeducativa donde el concepto de cultura transformadora serviría como punto de conexión entre la acción educativa y la acción social. A la hora de concretar el uso de las TIC desde una concepción de empleo desarrolladora. Así, las TIC, deberían usarse con las siguientes intenciones en un contexto educativo no formal como lo Joven Club de Computación desde la propuesta de Martínez de Toda (1998), para contribuir a la formación de un:

- Sujeto alfabetizado mediáticamente.
- Sujeto consciente.
- Sujeto activo.
- Sujeto crítico.
- Sujeto social.
- Sujeto creativo.

Ello se puede lograr desde una concepción y aplicación institucional de la Educación para la Comunicación como proceso pedagógico que emplee a las TIC de que dispone como instrumentos al servicio de los sujetos que viven en comunidades vulnerables capaces de determinar por sí mismos lo que necesitan para mejorar sus vidas y que practiquen la comunicación como un proceso vivo, dialógico, que sume experiencia participativas y la voluntad de incidir en todos los niveles de la sociedad, incorporando a los diferentes actores sociales implicados (gobiernos locales, organizaciones sociales, colectividades civiles e instituciones que cohabitan el espacio local marginal y marginado).

El desarrollo de las nuevas tecnologías y la presencia cada vez más creciente de los medios de comunicación en los diferentes ámbitos de la vida social son procesos que hoy se constituyen en re-configuradores de la cultura, identidades, modos de leer y acercarse a la realidad. La multiplicidad de referentes a los que se accede por esos medios desde una dimensión espacio-temporal cuyos límites se desdibujan rompiendo con toda lógica lineal, conduce a la construcción de saberes-mosaico que se entremezclan con los conocimientos generados por las instituciones escolares (González, 2009, p.2).

Sin dudas, la densificación comunicativa producto del creciente desarrollo de las nuevas tecnologías y los medios de comunicación; la relevancia adquirida por la producción, posesión y control del conocimiento y el desplazamiento de la relación educador-educando como eje del proceso educativo por otros espacios como los medios y las relaciones grupales, por ejemplo (Valderrama, 2000) son fenómenos asociados a la comunicación que están generando cambios culturales y devienen terreno fértil para pensar la relación entre los campos educativo y comunicativo.

A partir del análisis del Núcleo de Comunicación y Educación (NCE) de la Universidad de São Paulo, a finales de la década de los 90, concluyen que el educomunicativo



es un campo del conocimiento ya formado, que goza de autonomía y está en proceso de consolidación. También señalan que no se trata sólo de una nueva disciplina, sino de la inauguración de un nuevo paradigma en la medida que se estructura como un proceso *“mediático, transdisciplinario e interdiscursivo”* y se concreta en áreas de intervención social (De Oliveira, 2000, p.22).

Las áreas identificadas por el estudio fueron cuatro: Educación para la Comunicación (EPC), Mediación Tecnológica en la Educación, Gestión de la Comunicación en el Espacio Educativo y Reflexión Epistemológica sobre la Interrelación Comunicación/Educación. Estas quedaron definidas por el NCE como se muestra a continuación:

1. Educación para la Comunicación.
2. Mediación Tecnológica en la Educación.
3. Gestión de la Comunicación en el Espacio Educativo.
4. Reflexión Epistemológica sobre la Interrelación Comunicación/Educación

**Tecnologías de la información y la comunicación.** «El Objetivo Octavo de Desarrollo del Milenio, en concreto, tiene por objeto *“fomentar una asociación mundial para el desarrollo”* y, *«en colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular, los de las tecnologías de la información y de las comunicaciones»*. Las tecnologías de la información y la comunicación deben utilizarse para reducir la brecha digital y acelerar el progreso en los rincones más pobres del planeta.” (Annan, 2003).

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no son un fin en sí mismo, sino un medio para mejorar la calidad de vida de las personas. Sin embargo, también el término calidad de vida tiene significados distintos en los países desarrollados y en los países en desarrollo, donde millones de personas viven en la extrema pobreza.

Las TIC constituyen una herramienta importante para satisfacer las necesidades básicas en campos tan esenciales como la reducción de la pobreza, la mejora de la sanidad, la potenciación de un desarrollo sostenible y la educación e inclusión de los colectivos marginados. Algunos ejemplos son:

- Las TIC para la salud. Un ejemplo claro es el de la telemedicina rural de apoyo a diagnósticos, acceso a información médica, coordinación de emergencias y evacuaciones, capacitación a distancia, etc.
- Las TIC en el sector de la educación. Apoyo al personal docente, educación a distancia, actualización de profesionales, etc.
- Las TIC como soporte de las actividades económicas. Acceso telefónico universal, comercio electrónico, transferencias de fondos de los emigrantes, etc.
- Las TIC como herramienta de participación ciudadana. Acceso a la información, denuncia de situaciones de injusticia, compartición de experiencias por colectivos oprimidos, etc.
- Las TIC en el fortalecimiento de la Administración Pública. Posibilidad de acceso general a la información

pública, gobierno electrónico, participación de colectivos marginales en los procesos de toma de decisiones, etc.

## DESARROLLO

Para Cuba la Informatización de la Sociedad es la utilización ordenada y masiva de las TICs en todas las esferas de la sociedad, en un esfuerzo por lograr cada vez más eficacia y eficiencia en todos los procesos y por consiguiendo mayor generación de riqueza y aumento en la calidad de vida de los ciudadanos. La informatización se basa en los principios y valores fundamentales de nuestro sistema social, con una marcada tendencia a defender las conquistas logradas.

Cuba ha identificado tempranamente la conveniencia y necesidad de dominar e introducir en la práctica social las TICs y lograr una cultura digital como una de las características imprescindibles del hombre nuevo, lo que le facilitaría acercarse más hacia el objetivo de un desarrollo sostenible.

Diversas son las formas de expresión en el mundo de los proyectos, gubernamentales o no, que persiguen el objetivo de fomentar la informatización comunitaria.

## Experiencias en América Latina.

Los llamados telecentros, también conocidos en América Latina como Infocentros, Cabinas Públicas, Centros de acceso, Bibliotecas digitales, etc. son definidos operativamente en el proyecto de creación, como “un lugar de encuentros ciudadanos, un espacio de participación e intercambio de conocimientos para el desarrollo individual y social, un lugar para resolver necesidades de información y comunicación sobre diferentes aspectos”

Desde el punto de vista técnico, son salas equipadas con computadoras personales conectadas a través de un enlace dedicado para brindar el libre acceso a Internet. Se instalan en diferentes áreas o espacios públicos o privados, como bibliotecas, gobernaciones, alcaldías, centros comunitarios, centros culturales, asentamientos, centros gremiales, parroquias, fundaciones, entre otros.

En América Latina, la puesta en marcha de proyectos masivos de acceso a la tecnología por parte de los gobiernos se remonta a finales del siglo XX y principios del XXI, iniciándose este accionar con la creación de la Red Latinoamericana “Somos Telecentros” impulsada por la Fundación Chaquisnet (Ecuador) y el CIID (Canadá), de este intercambio se obtienen experiencias partir de las características y necesidades de las comunidades, las que son recogidas en el documento Telecentros... ¿para qué? (Gómez, 2003) donde señala, que no existen modelos universales, sino experiencias hechas a la medida de la cultura local y a las necesidades de las comunidades. Afirma que no son un fin en sí mismo, operan en el ámbito local y ayudan a solucionar problemas concretos, incidiendo en las agendas nacionales de conectividad y en la formulación de políticas públicas. Todos enfrentan el desafío de ser auto sostenible, con necesidad de diseñar estrategias para atender a cada usuario con igualdad de

oportunidades, superando la inequidad de género. El uso con sentido y la apropiación social de esta herramienta, fortalecen el auto estima y la confianza de las comunidades. El monitoreo y la evaluación permiten aprender a mejorar la acción de los telecentros y, finalmente, la conectividad es importante, pero no suficiente. Es el trabajo con las comunidades lo que los fortalece.

Cuba no escapa a estas propuestas de solución alternativa en aras de elevar la calidad de vida de los ciudadanos de comunidades vulnerables y establece como parte de su estrategia para la informatización de la Sociedad Civil, los Joven Club de Computación y Electrónica.

#### *Joven club como experiencia cubana de inserción comunitaria.*

La apertura de un área de computación en el Pabellón Cuba, el 18 de julio de 1987, a iniciativa de la UJC, con el apoyo del INSAC y varios organismos y con el objetivo de promover el uso de la computación y la electrónica, como opción de recreación para niños y jóvenes que en ese período vacacional asistían al lugar; motiva a la dirección del país a valorar sus positivos resultados y crear la primera instalación del país llamada hoy Joven Club Central, ubicada en el capitalino municipio Plaza de la Revolución.

El 8 de septiembre de 1987, a propuesta del presidente Fidel Castro se acuerda la extensión de esta experiencia al resto del país, con la creación de los primeros 32 Joven Club de Computación y Electrónica.

En 1989 se concluyen las primeras 35 instalaciones con 252 trabajadores y se construye el primer Joven Club móvil de computación en Villa Clara. El proceso inversionista continúa durante el año para alcanzar los 100 Joven Club en el año 1990.

Cada Joven Club contó con 5 instructores y 2 serenos; 4 microcomputadoras, 3 kits de entrenamiento y 6 teclados inteligentes con sus grabadoras, 1 impresora, 1 juego de herramientas, 2 multímetros y 1 osciloscopio para la electrónica.

Finalmente en 1990 se alcanza la cifra de 73 instalaciones funcionando y se realiza por primera vez un Encuentro Nacional de intercambio de experiencias informáticas para niños y jóvenes; nombrado Infoclub, en la provincia de Cienfuegos. Evento que mantendrá sesionado cada dos años hasta la actualidad.

El 7 de marzo de 1991, cuando ya funcionaban 106 Joven Club, en 86 municipios, se inaugura el Palacio Central de la Computación en el municipio Centro Habana.

En el año 1991 también comienza a funcionar el Joven Club móvil de Pinar del Río y la primera red nacional de transmisión de datos de los Joven Club, con acceso internacional: TinoRED.

El año 1992 termina con 133 instalaciones funcionando y los Joven Club continúan impartiendo cursos, ahora también con computadoras del tipo XT.

En 1994 es calificada la labor de los Joven Club la por Fidel, como "meritoria" en el apoyo al proceso

eleccionario. Además surge en Pinar del Río el primer Palacio de Computación Provincial.

Llegan los Joven Club al décimo aniversario en 1997, con 155 instalaciones distribuidas en 141 municipios del país. En esos 10 años habían aprobado 135.532 personas de manera satisfactoria los cursos impartidos.

El 4 de abril del 2001 se realiza la entrega de las 126 instalaciones y se arriba a la cifra de 300 Joven Club, en acto con Fidel en el Joven Club Central. Con este esfuerzo se llega con instalaciones a todos los municipios del país. Se inicia a partir de esa fecha un intenso trabajo para la generalización de la introducción de la computación en la enseñanza primaria con la decisiva participación de los Joven Club.

En septiembre del 2001, se movilizaron 149 instructores de Joven Club para iniciar otra experiencia en 3 municipios de la capital (10 de Octubre, San Miguel del Padrón y Arroyo Naranjo) quienes validaron los programas diseñados para enseñar la computación a los pioneros de primaria.

Recibieron preparación en los Joven Club, Maestros Primarios para asumir la tarea de profesores de computación y se asesoró la formación de los profesores emergentes de computación en la Escuela Eduardo García Delgado.

Aquel año 2001 desde los Joven Club se atendió y validó la experiencia en Pinar del Río de la enseñanza de la computación en una escuela rural electrificada con celda fotovoltaica.

En el año 2002 comienza a funcionar un nuevo Joven Club móvil, ahora en la provincia de Cienfuegos y se comienza a debatir en el Grupo de Trabajo de la Batalla de Ideas, la intención de duplicar el número de Joven Club para llegar a la cifra de 600 instalaciones.

En julio del 2003 se decide acometer la construcción de las 300 nuevas instalaciones; proceso inversionista que se decide realizar con la participación activa de cada territorio del país y el MICONS.

Para diciembre del 2004 se concluyen las 100 primeras instalaciones del plan de 300, lo que suman 400 Joven Club funcionando.

En 2005 se entrega el mayor número de instalaciones construidas en un año: 187, lo que permite acumular 587 Joven Club y completar al menos con 2 instalaciones a cada municipio del país.

En febrero del 2006 se alcanza la cifra de 600 Joven Club y los mismos cuentan con:

- 6.448 computadoras, de ellas 1.100 con lector de DVD.
- 633 servidores.
- 1.848 impresoras..
- 626 scanner
- 615 quemadores de disco compacto. Hay en todos los Joven Club.
- Una plantilla de 5.105 trabajadores, de los cuales 2.958 son instructores.

Una vez concluida esta inversión los Joven Club han duplicado su capacidad de atender personas en cursos. Si en abril del 2001 se podían atender 100 mil personas, hoy la capacidad es de más de 200 mil en 1 año. Hoy existe un Joven Club por cada 18 673 habitantes.

El programa desde sus inicios ha mantenido firme la misión de:

***Proporcionar una cultura informática a la comunidad con prioridad hacia niños y jóvenes, jugando un papel activo, creativo y de formación de valores en el proceso de informatización de la sociedad cubana.***

Hoy con más de 27 años de trabajo la experiencia ha traspasado las fronteras del municipio adentrándose más en el entorno comunitario, mediante los cursos de capacitación de diversas temáticas se han beneficiado a más de 3 millones de personas, incluyendo más de 15 800 personas con alguna discapacidad en los últimos 5 años.

El trabajo con niños constituye por igual una de las principales prioridades del programa, significan ellos una fuerza joven, vigorosa y ávida de conocimientos, la formación vocacional ha constituido una de las principales líneas de trabajo mediante la impartición de Círculos de Interés a una cifra de más de 15 000 niños anualmente. Por otro lado la recreación sana sigue teniendo espacio en las instalaciones de Joven Club, como en sus inicios, significando no solo distracción y recreación sino también instrucción y aprendizaje, estas actividades se desarrollan fundamentalmente los fines de semana.

Instructores de los Joven Club participan de forma decisiva en los programas de informatización comunitaria y automatización de procesos. Muestra de ello es la presentación de más de 11 700 trabajos en los eventos de base de las Ediciones de Infoclub que de una u otra forma ofrecen soluciones a los más variados problemas que en el marco comunitario se vinculan al Joven Club.

Igualmente se participa de manera notable en el programa de Universalización de los estudios Universitarios donde más de 700 profesores son trabajadores del programa categorizados docentemente, igualmente se brinda servicios a dicho programa durante 10 horas semanales en la totalidad de las instalaciones, las cuales además sirven como aulas de computación en un grupo importante de territorios. La Internet como herramienta de búsqueda de información es tratada también dentro del plan de estudios de Operador de Microcomputadora, programa de mayor demanda a nivel social. Este tema se desarrolla en medio de las restricciones tecnológicas que por razones de bloqueo y aislamiento se ve sometido nuestro país haciendo un gran esfuerzo al no contar con las condiciones necesarias.

Existe una considerable producción de aplicaciones de software, multimedia y otros productos informáticos de fuerte contenido educativo, instructivo, didáctico e histórico con un elevado peso en el ámbito local y que de forma coordinada se vincula como materiales complementarios para la enseñanza de los niños en las edades primaria y secundaria.

Trabaja JCCE para consolidarse como un importante promotor de contenidos cubanos para Internet. Hoy el portal de los Joven Club aloja 169 sitios correspondientes a cada municipio del país, donde de forma mancomunada Joven Club con el concurso de artistas, historiadores, etc. reflejan la vida y el quehacer de ese entorno.

Joven Club como programa trabaja por lograr un mayor acceso a las TICs sobre la base de la socialización de los medios informáticos, el intercambio de información, la generalización de las experiencias más positivas y la accesibilidad total y de manera gratuita a todos sus servicios con una fuerte identificación hacia los problemas a resolver en el entorno comunitario.

Hoy a partir del reordenamiento en que se encuentra inmerso el país Joven Club reorienta sus servicios en función de preservar la soberanía informacional, lo que se ve evidenciado en los servicios que a continuación se referencian.

- El proyecto “Cuba Va” tiene como principal objetivo facilitar a la población cubana diversos de producción y gestión de contenidos acorde con las tendencias de la web 2.0 y que a su vez cumplan al objetivo de abrir un espacio que les permita a los usuarios cubanos intercambiar diferentes contenidos, en los más diversos formatos (texto, imagen, audio y video).
- Red Social “La Tendedera”: Plataforma digital que funciona como una red de información en tiempo real. Se puso en explotación a partir del día 7 de septiembre de 2013 en homenaje al 26 aniversario de Joven Club, disponible actualmente solo desde el dominio Joven Club y contando en estos momentos con 4 641 usuarios registrados y 4 623 usuarios activos.
- Se trabaja en la publicación de la versión 2.0 que tiene como objetivo principal optimizar las funcionalidades existentes así como un diseño más amigable.
- Plataforma de Blogs “Reflejos”: Hospeda en el dominio .cu los blogs que los usuarios cubanos estén interesados en crear. Disponible para registrarse actualmente solo desde el dominio Joven Club desde el 7 de septiembre, brindando la posibilidad de actualizar los blogs desde cualquier punto de conexión nacional y con visibilidad internacional de los mismos.
- “Pitazo”: Es un sistema de microblogging con mensajes de texto de 140 caracteres, estilo Twitter, al que podrán tener acceso los usuarios cubanos. Funciona como un mini blog donde se comparte en tiempo real contenidos sobre cualquier tema de interés. En estado final de pruebas para su posterior lanzamiento.
- “El Visor”: Es un Sitio Web que permite a los usuarios registrados almacenar, buscar y compartir archivos de multimedia: imágenes, clips de video y audio. Los usuarios deben regirse por normas de comportamiento y condiciones de uso que favorecerán la buena gestión de los contenidos
- “El Estanquillo”: Es un Sitio Web que tiene como fundamental propósito, entregar a los usuarios cubanos un número de sitios digitales de diferentes publicaciones, tanto nacionales como internacionales sin la necesidad de acceso a internet. Permitiéndole a los usuarios la lectura y descarga de las revistas.



El desarrollo alcanzado por los Joven Club de Computación y Electrónica en materia de conectividad, la elevada preparación de sus técnicos y especialistas, la vasta experiencia en la prestación de servicios informáticos a la población cubana, la distribución de sus instalaciones en todo el territorio nacional y el alcance de su red de transmisión de datos constituyen factores claves que propician la estructuración del servicio de acceso masivo de la sociedad cubana a la Red Cuba a través de este programa con veintisiete años de experiencia en trabajo comunitario.

### Concepción de los servicios en joven club.

Los Joven Club de Computación y Electrónica son esencialmente una entidad destinada a ofrecer servicios, fundamentalmente basados en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la población del entorno comunitario donde está situado.

Como entidad que presta servicios constituye para sí un elemento clave en su gestión el hecho de garantizar una plena seguridad para sus trabajadores y por ende para la misión que desempeña, cuestión esta que se ha concebido bajo el paradigma de poder desarrollar una capacidad renovada para adaptarse, cambiar y mejorar cíclica y continuamente los procesos que se desarrollan en función de brindar una prestación de servicios cada vez con mayor calidad y cercanía a los intereses de los usuarios.

Definitorio en este empeño es también la visión de implementación de dichos servicios, cuya línea en el caso de análisis está definida en dos aspectos fundamentales:

- Plena Orientación al usuario: Tanto al usuario final, en este caso la sociedad en su conjunto, como al intermedio representado por el capital humano del programa.
- Concepción Municipal del servicio: A partir de una distribución de los mismos entre las diferentes instalaciones existentes en el municipio, sustentada en la integración de las fuerzas y en la comunidad de objetivos a alcanzar de manera tal que Joven Club se vea como un programa integral en el municipio y no como una suma de las instalaciones existentes en el mismo.

### Visión de los Servicios en Joven Club.

Los servicios de instrucción en Joven Club se dividen en tres tipos atendiendo a los sectores hacia los que va dirigido.

Cursos libres a la población	Cursos a sectores	Cursos a niños
Regulares de 64 hrs	Vinculados a la universidad	Círculos de interés
Cortos sobre temas específicos	A organismos	Edad preescolar
Cursillos de verano	Al adulto mayor	Con discapacidades
Postgrado	A asociaciones (ACLIFIN, ANSOC, ANCI)	

### Clasificación de los Servicios de Instrucción en Joven Club.

La gama de estos servicios en las instalaciones es amplia y dinámica, en función sobre todo, de nuevas necesidades que en el ámbito comunitario surjan y sea necesario el actuar del Joven Club. Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado Joven Club como institución que brinda servicios trabaja en dos direcciones fundamentales, proporcionando:

- Servicios vinculados directamente a la computadora
- Servicios no vinculados necesariamente a la computadora

Dentro de los vinculados directamente a la computadora se puede mencionar:

- Tiempo de Máquina.
- Navegación en la Red Cuba.
- Banco de Software.
- Biblioteca Digital.
- Colaboración en los Censos, pesquiasje u otros procesos.
- Servicio de información a través de los más de 169 sitios que mantiene y hospeda el programa.
- Chat.
- Aprendizaje de idioma a través de plataformas interactivas.
- Correo a estudiantes latinoamericanos de medicina.
- Correo a familiares de colaboradores internacionalistas.

Entre los no vinculados necesariamente a la computadora se pueden citar:

- Préstamos Internos de Libros.
- Servicios de mantenimiento y configuración a sistemas informáticos.
- Reparaciones a equipos y enseres menores.
- Visitas dirigidas.
- Hemeroteca.
- Labor comunitaria en apoyo a problemáticas sociales como drogadicción, alcoholismo, lucha anti-vectorial, educación sexual, entre otras.
- Atención a niños y niñas discapacitados (Síndromes Down).
- Atención al Adulto Mayor (GeroClub).
- Servicios haciendo uso de los Medios Audiovisuales.

En párrafos anteriores las autoras hacen referencia a un espacio donde prima la realización profesional y se estimula la creatividad en función de contribuir multilateralmente al desarrollo social comunitario con especial énfasis en la cultura informática con prioridad hacia los niños, adolescentes y jóvenes: el Palacio Central de Computación el cual encamina sus acciones al desarrollo del **Proyecto Digitalizando Sueños para el Consejo Popular Los Sitios**.

El Proyecto antes mencionado surge a partir de una investigación realizada por el Gobierno Municipal de Centro Habana en el Consejo Popular antes referido debido al número significativo de niños con características comunes: familias disfuncionales, padres presos y situación económica extrema, situación esta que llevó a las autoridades del municipio a enfrentar acciones que minimizara en lo posible esta realidad.

Lograr insertar los 36 casos detectados de niños y adolescentes vinculados a la marginalidad o con abandono familiar es y requiere de esfuerzos multidisciplinar, en el que varias entidades y organismo bajo el auspicio del gobierno local enfrentaron, Donde el Proyecto Digitalizando Sueños es solo una de las acciones que confluyen en esta gran campaña, cuyo único objetivo es el de lograr la inserción de estos niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familiares en la sociedad.

Como se observa otro de los servicios que oferta JCCE y que se suma al amplio trabajo comunitario, que a través de estos más de 27 años de creados ha ejercido la institución y que ha contribuido en gran medida al empoderamiento de estos sectores en muchos caso vulnerables desde el punto de vista cultural, económico y social. Donde se pone de manifiesto la presencia de la Pedagogía Social a partir de sus funciones principales que no son otras que la de fundamentar, justificar y comprender la acción preventiva, garantizar la ayuda a quienes están en alto riesgo social, garantizar la reinserción de aquellos que asumen conductas desviadas a través trabajo dirigido al restablecimiento de la conformidad normativa y la corrección.

Como advierte Castells, además de máquinas telemáticas las nuevas tecnologías de la información son medios de organización e ingeniería social. Un ejemplo de ello lo es sin duda este programa que demuestra el interés del gobierno cubano por el acceso a las tecnologías de todo ciudadano sin distinción de categoría social, color de piel o situación económica, pero aún más allá garantiza desde la institucionalidad la inclusión de los sectores vulnerables, propugnando así el desarrollo comunitario, todo esto desde una concepción de empleo desarrolladora del uso de las TIC como mediación en el proceso de Educación para la Comunicación, que pretende lograr en los sectores más vulnerables un ciudadano consciente, activo, crítico, social, creativo, en otras palabras garantizar un desarrollo humano en ciudadanos de comunidades vulnerables que contribuyan a la inclusión de estas comunidades con alto riesgo de exclusión social.

## CONCLUSIONES

El impacto y uso de las TIC en la construcción del desarrollo local de las comunidades, así como la solución de proyectos comunitarios queda evidenciados a partir del accionar del gobierno cubano y las instituciones encargadas de esta actividad, y como desde el interés de las partes se ha consolidado la conectividad entre barrios, municipios y provincias desde la RedCuba y su plataforma los Joven Club.

La implementación de las TIC en las comunidades ha contribuido a generar y construir el desarrollo comunitario ejemplo de ello lo significan los más de tres millones de cubanos y cubanas que han pasado por los laboratorios de Joven Club cursando cualquiera de los cursos informáticos que allí se imparten.

Los Joven Club de Computación y Electrónica (JCCE) constituyen un valioso proyecto de socialización para niños, adolescentes y jóvenes que tiene como encomienda desempeñar un papel activo, creativo y de formación de

valores en el proceso de informatización de la sociedad cubana. Ejemplo de ello lo es sin duda el trabajo comunitario desarrollado en los barrios, Consejos Populares para el logro de la inclusión a la sociedad de los sectores más vulnerables, como lo son los discapacitados, los adultos mayores y las familias disfuncionales.

Los JCCE poseen las condiciones idóneas y los recursos humanos y tecnológicos necesarios para propiciar cambios favorables y aportes concretos al beneficio social como soporte de gran valor para el desarrollo humano.

Joven Club en su papel de informatizar a la sociedad ya es parte del barrio y a él se debe.

La Educación para la comunicación mediada por las TIC desde una concepción de empleo desarrolladora como proceso tiene sus bases y de hecho es motivo de esta investigación, en la propuesta de la Dra. C Pedagógica Doris Castellano sobre Educación transformadora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- De Oliveira, I. (1992). Teoría y práctica de la Comunicación: Incidencia sobre los proyectos de Educación para los Medios en América Latina. En Educación para la Comunicación. Manual Latinoamericano. Santiago de Chile: CENECA/UNESCO.
- De Oliveira, I. (1993). Debate sobre proyectos de Educación para la Comunicación en América Latina. Entrevista de Attilio. Diálogos, 37
- González Escalona, N. (2013). Educación para la Comunicación. Experiencias en instituciones de los ámbitos académico, mediático y comunitario. Tesis de maestría. La Habana: Universidad de la Habana.
- Gumucio-Dagron, A. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. Signo y Pensamiento, 30 (58). Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/2454>
- Martín Barbero, J. (1982). La investigación en las facultades de comunicación. Signo y Pensamiento, 1(1). Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3275>
- Martín Serrano, M. (1983). La producción Social de Comunicación. Madrid: Alianza.
- Martín-Barbero, J. (2003). La globalización en clave cultural. Una mirada latinoamericana. Renglones. Recuperado de <https://rei.iteso.mx/handle/11117/357>
- Orozco, G. (1987). Televisión y producción de significados (Tres ensayos). México: Universidad Iberoamericana.
- Orozco, G. (1997). La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa. México: Instituto Mexicano para el Desarrollo Comunitario.



09



Fecha de presentación: enero, 2016

Fecha de aceptación: abril, 2016

Fecha de publicación: junio, 2016

## SECCIÓN RADIAL DIALOGANDO: UNA EXPERIENCIA PARA POTENCIAR LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN UNA COMUNIDAD MONTAÑOSA

DIALOGANDO RADIO BROADCASTING SECTION: AN EXPERIENCE TO PROMOTE INTERPERSONAL COMMUNICATION PROCESSES IN A MOUNTAINOUS COMMUNITY

Lic. Julia Osidia Molina Pereda<sup>1</sup>

E-mail: [osidiamp@nauta.cu](mailto:osidiamp@nauta.cu)

MSc. Daríel Mena Méndez<sup>2</sup>

E-mail: [dmena@ucf.edu.cu](mailto:dmena@ucf.edu.cu)

Dra. C. Arelys R. Álvarez González<sup>3</sup>

E-mail: [arelys.alvarez@itslibertad.edu.ec](mailto:arelys.alvarez@itslibertad.edu.ec)

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Seguridad Social en Cumanayagüa. Cienfuegos. Cuba.

<sup>2</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

<sup>3</sup> Instituto Tecnológico Superior Libertad de Quito. República del Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Molina Pereda, J. O., Mena Méndez, D., & Álvarez González, A. R. (2016). Sección radial Dialogando: una experiencia para potenciar los procesos de comunicación interpersonal en una comunidad montañosa. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 1(1), 74-80. Recuperado de <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

### RESUMEN

La radio comunitaria en Cuba es considerada como la alternativa de comunicación con mayor preferencia a escala social, ya que posee funciones muy específicas en el plano educativo, informativo y cultural. Entre sus públicos más fieles, se encuentran los municipios de las regiones Oriental y Central, especialmente los que cuentan con asentamientos montañosos. El presente trabajo propone una sección radial para la CMFK Radio Cumanayagüa, con el objetivo de mejorar la comunicación interpersonal en la comunidad Crucecita, la cual se encuentra ubicada en el Plan Turquino del municipio sureño. La sección lleva como nombre Dialogando periodicidad quincenal en el programa *Espacio Abierto*, por ser este de mayor audiencia en dicho asentamiento.

#### Palabras clave:

Comunidad, radio comunitaria, comunicación, programa, sección.

### ABSTRACT

The communitarian radio broadcasting in Cuba is considered the most preferred communication alternative at social scale, since it has very specific functions at the educative, informative and cultural level. Among its more faithful publics, we find the municipalities of the Eastern and Central regions, especially those with mountainous settlements. The present research proposes a radio section for the CMFK, Cumanayagua radio broadcasting with the objective of improving the interpersonal communication in the community of Crucesita, located on the *Plan Turquino* of the Southern municipality. The section is called *Dialogando* and will be on air every 15 days in the program *Espacio Abierto*, the most listened program in this settlement.

#### Keywords:

Community, communitarian radio broadcasting, communication, program, section.

## INTRODUCCIÓN

Arias Herrero (1995, p. 24), considera que *“el origen de las comunidades es tan antiguo como el hombre mismo, e incluso más, si tenemos en cuenta las comunidades de animales, algunas tan organizadas y que funcionan a la perfección, como la de las abejas, y otras más cercanas a nuestros antepasados, como las manadas de monos. El hombre surge precisamente, gracias a esa vida en común, y facilita el desarrollo de la actividad conjunta para la satisfacción de las necesidades, en la cual se crean las condiciones para que aparezcan las primeras formas de trabajo y de comunicación humana”*.

Las comunidades humanas se conforman por un conjunto de individuos que comparten elementos comunes: idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), el estatus social, los roles, entre otros.

Cada una de las valoraciones y puntos de vista concernientes a los estudios sobre comunidades, adquieren especificidades distintas para cada sociedad, donde se toma como punto de partida el sistema político, ideológico y social en que se desarrolla esta.

En las transformaciones sociales que se suceden en las comunidades, se impone resaltar que los medios de comunicación desempeñan un papel fundamental y dentro de estos, la radio comunitaria es uno de los más eficaces en el fortalecimiento de los procesos comunicativos y para la contribución con el desarrollo local.

Las radios comunitarias como parte de un sistema comunicativo específico, tienen su antecedente a nivel internacional, con la creación de la Asociación Mundial de Radios Comunitarias (AMARC) en 1983. En España, por ejemplo, se desarrollaron redes institucionales que agruparon diversos medios comunitarios. Del mismo modo, en América Latina fueron fundadas numerosas radios municipales, las que alcanzaron su mayor esplendor en la década de 1990. Durante esta etapa en Cuba, también se crearon múltiples radios locales, las cuales estuvieron sujetas a los cambios y transformaciones sociales que incidieron positivamente en las comunidades, para contribuir al mejoramiento y la calidad de vida de sus pobladores.

Los fines y propósitos de este medio de comunicación, se sustentan en la educación y la instrucción continua, de tal forma se estimula a la participación permanente de los habitantes en la solución de sus problemas y necesidades. Para reafirmar lo expresado cabe citar a López Vigil (2006, p. 54), cuando apuntó que *“cuando una radio promueve la participación de los ciudadanos y defiende sus intereses, cuando responde a los gustos de la mayoría y hace del buen humor y la esperanza sus primeras propuestas, cuando informa verazmente, cuando estimula la diversidad cultural, cuando la mujer protagoniza la comunicación y no es una simple voz decorativa o un reclamo publicitario; esa es una radio comunitaria”*.

En este sentido este medio desempeña un papel fundamental en la sociedad cubana como parte de su actividad socio-transformadora en cuanto a: formación de valores, rescate de la identidad, del arraigo nacional, así como a

dar solución a diversas problemáticas en el contexto rural. Las necesidades comunicativas en el marco de las relaciones sociales, son ejemplo de ello.

Los diferentes estudios realizados por la Psicología, han enmarcado a la comunicación interpersonal en el plano de las relaciones humanas o sociales. Esta forma de interacción se desarrolla en el seno de la comunidad, al respecto el profesor e investigador González (citado por López, Viera, 2003, p. 20), señaló que *“la comunicación interpersonal pudiera ser considerada como un nivel de la comunicación humana que consiste en el intercambio de contenidos subjetivos y puntos de vistas personales para la solución de las cuestiones de la vida cotidiana en diferentes esferas: familiar, laboral, etc”*.

Lo planteado por el autor evidencia la implicación directa que tiene esta forma de comunicación dentro de la vida del ser humano y demuestra los estrechos vínculos que se establecen entre comunidad, medios de comunicación y los procesos de comunicación interpersonal.

El municipio Cumanayagua perteneciente a la provincia de Cienfuegos, es uno de los territorios de la zona central y cuenta con numerosas comunidades montañosas; enmarcadas fundamentalmente en el macizo Guamuhaya. Los procesos de comunicación en estos espacios, son reflejo representativo de lo local y de cuanto en términos socioculturales distinguen a sus pobladores.

Entre los logros de la Revolución que han favorecido al municipio, se destaca la creación de la emisora local CMFK Radio Cumanayagua, medio de comunicación que ha constituido una herramienta para potenciar la interacción comunicativa en las relaciones sociales. La radio comunitaria en la localidad cuenta con una programación variada al servicio de los pobladores, entre la variedad de géneros, se destacan, programas de participación, informativos, deportivos y culturales. El programa *Espacio Abierto*, es un producto comunicativo que integra la tira de programación del medio, concebido fundamentalmente para la ampliación producción de contenido sociocultural foráneo, nacional y local. Las investigaciones de recepción dan como resultado el alto nivel de audiencia que este programa tiene en los asentamientos montañosos del municipio, destacándose el asentamiento Crucesita, localizado en el macizo montañoso Guamuhaya, a 22 km de la cabecera municipal.

Las pesquisas realizadas en la comunidad Crucesita por estudiantes de Comunicación Social del Centro Universitario Municipal de Cumanayagua, dieron como resultado la necesidad de diseñar acciones en función de potenciar procesos de comunicación interpersonal en ámbitos familiares, institucionales y en espacios públicos.

El diagnóstico efectuado para conocer la objetividad de lo antes expuesto, arrojó la siguiente *situación problemática*: necesidad de potenciarlos procesos de comunicación interpersonal en ámbitos familiares, institucionales y en espacios públicos. Ello se expresa en la necesidad de fortalecer el diálogo; el tono de voz empleado en los espacios públicos de la comunidad no son los adecuados en determinadas ocasiones; la convivencia familiar

se obstaculiza por falta de entendimiento y comprensión entre sus miembros; el uso frecuente de frases ofensivas ante la solución de conflictos, lo cual ha provocado violencia verbal y física en disímiles ocasiones.

Para dar solución a lo planteado, se propone una sección radial en el programa *Espacio Abierto* de la CMFK; por ser este uno de los de mayor audiencia en el asentamiento. La sección lleva como nombre *Dialogando* y tiene como propósito contribuir a potenciar los procesos de comunicación interpersonal en la comunidad.

Para la realización de la propuesta nos afiliamos en los presupuestos teóricos y metodológicos establecidos en el Manual Urgente para Radialitas Apasionados de Luis Ignacio López Vigil y el Manual de la Calidad del Instituto Cubano de Radio y Televisión, (ICRT), así como los autores Freire (1997); Zaldívar (2008); Núñez (2009); Pérez Roque (2009); e Ibargollín Garabito (2011).

## DESARROLLO

El estudioso de medios de comunicación pública en espacios comunitarios, López Vigil (1997, p. 54), señala que *“la radio comunitaria es definida a partir de tres aspectos que la caracterizan: se trata de una actividad con fines no lucrativos, la comunidad tiene el control sobre la propiedad y está caracterizada por la participación de la comunidad. (...) Es necesario que sea claro que el objetivo de la radio comunitaria no es el de hacer algo por la comunidad, es, más bien, el de dar una oportunidad a la comunidad para que haga algo por ella misma, como por ejemplo, poseer el control de su propio medio de comunicación”*.

Lo señalado guarda relación con la política de programación radial en Cuba, cuestiones que asimismo, presentan puntos de convergencia con las tendencias educacionales del latinoamericano Mario Kaplún, al aseverar en sus estudios, la relación que existe entre los medios de comunicación pública y educación popular.

En la actualidad el país cuenta con radios comunitarias en todas las provincias, las cuales están al servicio de los habitantes de las comunidades, principalmente de las más apartadas. Según Núñez (2009, p. 7), *“nuestra radio [la cubana] ha evolucionado sujeta a todas las incidencias del complejo proceso histórico de la construcción de una nueva sociedad”*.

Las emisoras municipales se definen por la comunidad de intereses compartidos que representa y por los objetivos político-culturales, comunicacionales y empresariales, coherentes con esos mismos intereses; la incorporación de nuevos lenguajes, nuevos formatos, otros sonidos, música, voces. Suponen otros discursos, nuevos tratos con los oyentes, otras formas de preguntar, de responder, de compartir. Su eje principal es contribuir a la solución de los problemas de la comunidad y satisfacer las necesidades espirituales y humanas de la población.

Estos medios locales facilitan la convivencia mediante la participación y el acercamiento de los pobladores en su actividad sociocultural e integradora; la solidaridad, la solución de los problemas comunes y en el mejoramiento de la comunicación interpersonal.

Las prácticas de comunicación interpersonal en el espacio comunitario, son siempre procesos grupales en los que debe hacerse realidad el postulado freiriano *“nadie se educa solo”*, sino a través de la experiencia compartida y de la interacción con los demás. El grupo constituirá entonces, la célula educativa básica. *“Involucrar a la mayor cantidad de actores comunitarios (...) trabajar con las potencialidades de la comunidad, estas acciones deben ser diversas, creativas, que logren el disfrute del proceso de aprendizaje que llevan implícito y, a la vez, que abren todos los canales comunicativos posibles”*. (Barbero, citado por Portal Moreno, 2005, p. 8)

Es en este sentido que la radio comunitaria posee gran importancia en estos contextos, al modelar oportunamente la conducta humana y potenciar la formación de valores. Es considerada por muchos como un *medio de educación por excelencia*. Algunas posiciones al respecto ayudan a entender mejor este proceso, al catalogar a la comunicación interpersonal como elemento indispensable entre la radio y la comunidad, donde se evidencia el respeto, la solidaridad, la franqueza y la capacidad de entendimiento y comprensión. Los medios de comunicación pública local (caso concreto, la radio) pueden intervenir de manera directa en el mejoramiento de las relaciones interpersonales y contribuye a la solución oportuna de conflictos. De este modo la radio también humaniza la convivencia y modifica actitudes o patrones negativos en la comunicación de todos sus miembros.

## *El programa radial Espacio abierto y la comunicación interpersonal en la comunidad*

### *Crucesita*

La CMFK Radio Cumanayagua se fundó el 24 de diciembre de 2003. Su transmisión sale diariamente por los 95.1 Mega Hertz, con una potencia de 300 Watts por las frecuencias de FM. La emisora fue creada con la función principal de informar y contribuir a la formación de valores en los radio escuchas del municipio, misión que ha sabido cumplir cabalmente.

Actualmente la CMFK cuenta con más de 30 productos comunicativos que salen al aire de domingos a lunes, a saber: informativos, musicales, de crítica periodística, juveniles y otros de tipo cultural, como el popular programa *Espacio Abierto*.

*Espacio Abierto* es un programa informativo-cultural, que se fundó el 5 de enero de 2004 por la iniciativa de Leydis Sánchez Hernández, su directora, escritora y locutora desde sus orígenes. Sale al aire de lunes a viernes en el horario de 2.00 P.M a 3.56 P.M y su objetivo fundamental es elevar el nivel cultural de los habitantes del territorio desde una perspectiva estético-educativa. Cuenta además con un colectivo compuesto por un realizador y una asesora. Sus secciones son fijas y amenas, entre ellas se encuentran: *El tema principal*, vinculado con la cultura del municipio: (arte, literatura, ciencias sociales y vida cotidiana); la sección de *Efemérides*, que aborda fechas trascendentales de Cuba y el mundo; de lunes a jueves sale la *Pregunta de la semana*, en que la locutora convoca



a los radioescuchas para que respondan interrogantes sobre personalidades u otros aspectos vinculados con la cultura; la **Cartelera** es una sección que permite a los directores o especialistas de las instituciones promover las actividades que se realizan en cada centro, además se ofrecen en voz de la locutora las propuestas culturales en la Galería de Arte, la Casa de Cultura, el Cine y de otras entidades locales. Asimismo, se ofrecen convocatorias e informaciones oportunas.

Otras Secciones del programa son: **En pocas palabras**, que aborda noticias del acontecer local, nacional e internacional. Los lunes sale **La frase célebre**, para comenzar la semana con un pensamiento de la filosofía universal y nacional desde la reflexión y la interpretación que cada oyente realiza. Los jueves se difunde **Con estilo**, donde se ofrecen dos temas para resaltar el género de algún músico, cantante o compositor. Los viernes se da respuesta a la pregunta de la semana y se reconoce a la persona que respondió correctamente, a quien se estimula con felicitaciones y la solicitud de dos números musicales de preferencia.

La música del programa es variada y de diversas latitudes. Sin embargo, se priorizan los ritmos nacionales en aras de potenciar los paradigmas culturales de la isla. Para ello, durante el verano se exhibe la sección **De música y de músicos**, dedicándose un promedio de cuatro llamadas diarias, ya que no se trata de un programa cien por ciento participativo.

En una entrevista realizada a la directora para obtener información relacionada con el programa y su importancia, señaló: ***“Es una herramienta dentro de la comunidad, promueve las actividades culturales y recreativas para el esparcimiento de la población, orienta a los radioescuchas de todas las edades, resalta y eleva los paradigmas culturales e identitarios, priorizando siempre las tradiciones y los valores de nuestro municipio [con respecto al nombre del programa expresó]: se llama Espacio Abierto porque siempre tenemos un tiempo disponible para promover la cultura y la comunicación en el municipio de manera especial y recibimos a todos los amigos que deseen intervenir en el programa”*** (Comunicación personal, 2012)

En la actualidad uno de los retos del programa es potenciar la promoción cultural, los valores, mejorar las conductas sociales y fortalecer los procesos de comunicación en las comunidades de mayor audiencia.

La comunidad Crucecita se localiza en el macizo montañoso Guamuhaya, a 22 km de la cabecera municipal. Está situado a 650 metros sobre el nivel del mar. Limita por el norte con la comunidad de Charco Azul, por el sureste con El Nicho y por el nordeste con El Mamey. La población es de 367 habitantes, de ellos 160 pertenecen al sexo femenino, lo que representa un 45,5%, y 207 al sexo masculino, equivalente al 56,4% del total. Su población infantil es de 63 niños y todos están vinculados a los estudios. La población joven es de 94 habitantes, representa un 24,9 %. De ellos 38 pertenecen al sexo femenino y 56 al masculino. Viven en la comunidad 40 adultos mayores, equivalente al 10% del total de los pobladores. Muchos son campesinos y amas de casa, pues su nivel escolar

es medio. Para superarse algunos estudian en la Facultad Obrero Campesina (FOC).

La actividad económica en el asentamiento está encaminada fundamentalmente a la producción cafetalera y otras tareas de la agricultura que abastecen la alimentación para los pobladores.

En la investigación realizada se comprobó que en la comunidad viven muchos habitantes que no son oriundos del asentamiento, pues proceden de la región oriental u otras comunidades o territorios del país. Asimismo, se detectó que en los hábitos y costumbres de los niños casi nunca es posible lograr que todos estén unidos ya que muchos no coinciden en edades y sus hogares se encuentran distantes, no tienen costumbres de jugar e ir juntos a los espacios públicos y prefirieron ocupar su tiempo libre junto a sus padres en la casa, la finca o acompañarlos a las actividades productivas.

Un elemento distintivo en la comunidad es la marcada preferencia por el consumo de bebidas alcohólicas por parte de jóvenes y adultos en determinados horarios del día durante la semana. Los elementos analizados demostraron que en muchas ocasiones hay falta de diálogo en la comunicación, el tono de voz empleado en los espacios públicos de la comunidad no es el adecuado. La convivencia familiar se ve obstaculizada por la necesidad de entendimiento y comprensión en las relaciones humanas. Las personas usan frases ofensivas ante la solución de conflictos, lo cual ha provocado violencia verbal y física en disímiles ocasiones.

Las relaciones y la convivencia en la comunidad están dadas precisamente por las cuestiones analizadas anteriormente, lo que afecta en gran medida la comunicación interpersonal de sus habitantes.

El estudio realizado permitió identificar como fortaleza ante tal situación, la marcada preferencia de los habitantes por escuchar la radio comunitaria y la participación en casi todos los programas. Es por eso que para la realización de esta investigación se seleccionó una de las emisiones radiofónicas más escuchadas por la comunidad, **Espacio Abierto**, para intervenir a través del mismo con una nueva sección, la cual ha sido diseñada para tratar temas de comunicación interpersonal.

### **La sección Dialogando**

**Dialogando** fue el título de la sección de radio que se insertó en el programa Espacio Abierto de la CMFK Radio Cumanayagua. Tuvo una duración de dos años (2012 y 2013). En la misma se abordaron temas de comunicación interpersonal desde un enfoque educocomunicativo.

La propuesta salió al aire una vez por semana en una duración de 10 minutos. Se sustenta en el diálogo entre la locutora del espacio y el invitado, así como la participación de los radioescuchas del municipio. Los concurrentes a la sección fueron especialistas en comunicación, profesores que imparten docencia en la carrera de Comunicación Social del municipio y psicólogos. Estos ayudarán a fortalecer determinados temas que requieran de un análisis más profundo por su complejidad.

El desarrollo de la sección se realizó en vivo, exhortándose a los radioescuchas para que escriban o llamen al programa y propongan temas de comunicación, así como experiencias y vivencias personales que puedan ser llevados a la reflexión de los habitantes.

Otro elemento distintivo en los guiones es la presencia de gráficos, esquemas y tablas que acompañan los textos escritos, lo cual permitirá al especialista ilustrar sus ideas con mayor claridad.

### Objetivos fundamentales de la sección

- Contribuir a mejorar la comunicación interpersonal entre los habitantes la comunidad Crucesita del municipio de Cumanayagua.
- Ampliar los conocimientos sobre comunicación en los radioescuchas.
- Fortalecer los valores, la ética y las normas de conducta social en cada familia de la comunidad Crucesita y el municipio en general.

### Temas abordados en la sección Dialogando

- -Factores que intervienen en el proceso de la comunicación.
- -Tipos de comunicación (interpersonal e intrapersonal, verbal, extraverbal o corporal y escrita).
- - Comunicación pública y privada.
- - Palabras mágicas de la comunicación: buenos días, permiso, disculpe, gracias.
- - La comunicación social y los valores.
- - Comunicación y ética.
- - Maneras de comunicar.
- - Técnicas para saber convencer.
- - Aspectos negativos durante la conversación.
- - Reflexiones acerca de la comunicación con los demás.
- - El arte de persuadir.
- - La empatía en la comunicación.
- - El diálogo.
- - El vocabulario.
- - Las relaciones humanas y la comunicación.
- - La participación.
- -Comunicación y convivencia.
- -Relaciones interpersonales entre vecinos.
- -Comunicación familiar.
- - La comunicación en centros públicos.
- - La cortesía como base de las relaciones sociales.
- - Comunicación educativa.
- - Comunicación grupal y comunitaria.
- - Grupos y equipo: el trabajo en equipo y su importancia.
- - El respeto a los demás.
- - La imagen personal.
- - Elementos a tener en cuenta cuando se conversa.
- - Barreras de la comunicación, ¿cómo evitarlas?
- - Comunicación y conflicto: ¿cómo dar solución a un conflicto mediante la comunicación?
- - Técnicas y consejos para una buena escucha.
- - Actitudes positivas a la hora de comunicar.
- - No a la violencia.
- - La crítica constructiva.
- - El rumor o comentario.

- - El tono de voz.

Para referirse a la utilidad que tiene la secciones necesario citar a la especialista del grupo metodológico de la emisora provincial Radio Sancti Spiritus, Ibargollín Garabito, (2011), cuando expresó que *“los diálogos son muy importantes (...) Deben ser creíbles, naturales, que no parezcan falsos o fingidos al oído”*.

Lo señalado en el planteamiento precedente, es justamente una de las funciones que tiene la propuesta de sección, lograr la credibilidad de la información de manera espontánea y natural, al mismo tiempo que se les ofrecen informaciones y conocimientos a los radioescuchas. La sección recibe además el nombre **Dialogando**, pues esa es la esencia rectora de la propuesta, lograr el diálogo entre los habitantes de la comunidad Crucesita, mejorar esa comunicación humana que por cuestiones determinadas de la vida se ha visto afectada. El diálogo es la base de toda comunicación, sin él no sería posible lograr la paz y el amor. Freire (1997, pp. 99-109), considera que *“el diálogo es una relación horizontal de A con B. Nace de una matriz crítica y genera criticidad. Cuando los dos polos del diálogo se ligan así, con amor, con esperanza, con fe, el uno en el otro, se hacen críticas en la búsqueda común de algo. Solo ahí hay comunicación. Solo el diálogo comunica (...). Tampoco hay diálogo sin esperanza. La esperanza está en la raíz de la inclusión de los hombres, a partir de la cual se mueven estos en permanente búsqueda (...). Si los sujetos del diálogo nada esperan de su quehacer, ya no puede haber diálogo. Su encuentro allí es vacío, estéril (...). Finalmente, no hay diálogo verdadero si no existe en sus sujetos un pensar verdadero”*.

Lo planteado por Freire adquiere hoy singular actualidad pues se vive en un mundo, donde la incomunicación predomina, los seres humanos se agreden verbal y físicamente y las guerras son un ejemplo vivo de esas carencias. Si todos los hombres practicaran el diálogo, la vida sería diferente en la sociedad, las relaciones humanas y la comunicación interpersonal estarían sujetas al amor y la fraternidad.

Es importante destacar que no solo la comunidad Crucesita será beneficiaria de las enseñanzas de la sección. El municipio en general tendrá la oportunidad de disfrutar de ella. Los valores que se engendren en la comunidad serán transmitidos para el resto de los hogares que presenten estas problemáticas y que sintonizan la CMFK.

La propuesta enriquece el espectro Info-comunicativo de la programación radial, fortalece los valores en los centros laborales, trabajadores por cuenta propia que escuchan la radio desde sus puestos o vehículos y, sirve de soporte para la ampliación de conocimientos sobre esta ciencia en todos los cumenayagüenses que prefieren a la CMFK, en especial al programa **Espacio Abierto**.

La sección **Dialogando** potencia uno de los mecanismos más importantes de la comunicación: **la empatía**, la cual siempre debe acompañar al diálogo entre las personas. La empatía es constituye una de las políticas de la programación de la radio comunitaria. Al respecto, la jefa de programación y del departamento informativo de Radio

Cumanayagua, K, Medina Cardín (2011, p. 1), planteó que *“los programas de radio se deben hacer siempre con un enfoque positivo en aras de lograr empatía con el oyente”*.

Con respecto a la responsabilidad con la aplicación del nuevo producto, es importante destacar que le corresponde a la dirección de la radio, en conjunto con la jefa principal de programación, incluir la sección donde también está implicado el colectivo que trabaja en *Espacio abierto*. El colectivo del programa diseña un expediente en el cual se describe la sección y se evalúa su impacto mediante los estudios de audiencia.

## CONCLUSIONES

Luego de haber culminado el proceso de investigación se arribaron a las conclusiones siguientes:

Se evidencia la necesidad de potenciar los procesos de comunicación interpersonal entre habitantes de la comunidad Crucesita del municipio Cumanayagua.

Esta experiencia se realizó a partir de un diagnóstico realizado por diferentes estudiantes de la carrera de Comunicación Social del Centro Universitario Municipal de Cumanayagua en la periodización 2012-2013. Con ello se logró insertar diversas temáticas relacionadas con la comunicación interpersonal en ámbitos familiares, comunitarios y en espacios públicos.

Se demuestra cómo la CMFK Radio Cumanayagua constituye el medio propicio para el tratamiento de temas de interés comunitario en Cumanayagua, para contribuir a la solución de problemáticas sociales que se presenten en el territorio.

Los pobladores de Crucesita consideran como necesario que la CMFK Radio Cumanayagua intervenga en la comunidad para así mejorar la comunicación interpersonal y la convivencia social.

Se evidencia la necesidad de poner a disposición del programa *Espacio abierto* la nueva sección radial para mejorar la comunicación interpersonal en los habitantes de la comunidad.

Los temas propuestos para cada sección constituyen contenidos que desde una perspectiva educ comunicativa propicia la modificación de conductas inadecuadas en espacios comunitarios.

Se confirma la necesidad de desarrollar estudios e investigaciones que incidan en el mejoramiento de la comunicación interpersonal con el fin de armonizar las relaciones sociales en las comunidades que así lo requieran.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, R. (2011). *La radio comunitaria*. Recuperado de <http://www.catarina.udlap.mx>.

Arias Herrero, H. (1995). *La comunidad y su estudio*. La Habana: Pueblo y Educación.

Freire, P. (1997). *Pedagogía del oprimido*. México: Siglo XXI

Ibargollín Garabit, G. (2011). *Radioperiodismo: Propuesta metodológica para el análisis*. Recuperado de <http://www.radioperiodismo.blogcip.cu>

Kaplún, M. (2002). *Una Pedagogía de la comunicación. El comunicador popular*. La Habana: Caminos.

Kaplún, M. (2003). *Comunicación y grupo*. La Habana: APC.

López Vigil, J. I. (1995). ¿Qué hace comunitaria a una radio comunitaria? CHASQUI, 52, 2-5.

López Vigil, J. I. (2005). *La Radio comunitaria en Cuba*. Recuperado de <http://www.latecla.cu>

López, O. L. (2003). *Alejo Carpentier y la radio*. La Habana: Letras Cubanas.

Manresa Martínez, M. (2011). *Estrategia de Comunicación para el programa Sobre el Tapete de Radio Cumanayagua*. Tesis de grado en opción al título de Licenciado en comunicación Social. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Medina Cardín, K. (2011). *Propuesta de un plan de acción para reafirmar el consumo cultural de los oyentes de la emisora comunitaria Radio Cumanayagua*. Tesis de Grado. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

Mestre, J. V. (2007). *Los medios de comunicación y el proceso de aprendizaje*. Recuperado de <http://www.aldeaglobal.net>

Pérez, M. Á. (2008). *Radio. Secciones complementarias*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-radio-programa-radial/radio-secciones-complementarias>

Portal Moreno, R. (2005). *Comunicación y Sociedad*. La Habana: Félix Varela.

República de Cuba. Instituto Cubano de Radio y Televisión. (1998). *Documentos rectores. Manual de la Calidad*. La Habana: ICRT.

República de Cuba. Instituto Cubano de Radio y Televisión. (2004). *Manual de Control de Calidad. Programación Radial*. La Habana: ICRT.

Sabrera Ortiz, S. A. (2002). *Radio comunitaria: Alternativa de comunicación y desarrollo en el distrito de San Martín de Porres de Lima Metropolitana*. Tesis en opción al título de Licenciada en Comunicación Social. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



## NORMAS PARA AUTORES

Los autores interesados en publicar en la Revista Cultura, Comunicación y Desarrollo podrán enviar sus contribuciones a partir de la siguiente dirección electrónica: [rccd@ucf.edu.cu](mailto:rccd@ucf.edu.cu)

En nuestra revista solo se aceptarán trabajos no publicados y que no estén comprometidos con otras publicaciones seriadas. Los idiomas de publicación serán español e inglés. Los tipos de contribuciones que se aceptarán son: artículos científicos resultados de investigaciones sociales; ensayos especializados con enfoque reflexivo y crítico; reseñas; y revisiones bibliográficas.

Podrán escribirse en Microsoft Office Word u Open Office Writer, empleando letra Verdana, 10 puntos, interlineado sencillo. La hoja tendrá las dimensiones 21,59 cm x 27,94 cm (formato carta). Los márgenes superior e inferior serán a 2,5 cm y se dejará 2 cm para el derecho e izquierdo.

### *Estructura de los manuscritos*

Cada propuesta de publicación debe tener la siguiente estructura:

- Extensión entre 10 y 14 páginas.
- Título en español e inglés (15 palabras como máximo).
- Nombre (completo) y apellidos de cada uno de los autores, antecedido por el título académico o científico (se recomienda no incluir más de tres autores por artículo).
- Adscripción laboral, país y correo electrónico.
- Resumen en español y en inglés (no excederá las 200 palabras) y palabras clave (de tres a diez en español e inglés).
- Introducción, en la que se excluya el diseño metodológico de la investigación; Materiales y métodos; Resultados y discusión, para artículos de investigación, el resto de las contribuciones tendrá en vez de estos dos apartados un Desarrollo; Conclusiones, nunca enumeradas; y Referencias bibliográficas. En caso de tener Anexos se incluirán al final del documento.

### *Otros aspectos formales*

- Las páginas se enumerarán en la esquina inferior derecha.
- Las tablas serán enumeradas según su orden de aparición y su título se colocará en la parte superior.
- Las figuras no excederán los 100 Kb, ni tendrán un ancho superior a los 10 cm. Serán entregadas en carpeta aparte en formato de imagen: .jpg o .png). En el texto deberán ser enumeradas, según su orden y su nombre se colocará en la parte inferior.
- Las abreviaturas acompañarán al texto que la definen la primera vez, entre paréntesis y no se conjugarán en plural.
- Las notas se localizarán al pie de página y estarán enumeradas con números arábigos. Tendrán una extensión de hasta 60 palabras.
- Los anexos respaldarán ideas planteadas en el trabajo y serán mencionados en el texto de la manera: ver anexo 1 ó (anexo 1).

### *Referencias bibliográficas*

Las Referencias bibliográficas se ajustarán al estilo de la Asociación Americana de Psicología (APA), 6ta edición de 2009. Se deben utilizar como mínimo 10 fuentes y que sean de los últimos cinco años, con excepción de los clásicos de esa área del conocimiento. En el caso de fuentes que sean artículos científicos se emplearán, preferentemente, aquellas que provengan de revistas científicas indexadas. En el texto las citas se mencionarán de la forma: Apellido (año, p. Número de página), si el texto incluye el (los) apellido (s) del (de los) autor (es). Si no se incluyen estos datos se utilizará la variante: (Apellido, año, p. Número de página). Se mencionarán al final del artículo solo las citadas en el texto, ordenadas alfabéticamente con sangría francesa.

### *Nota:*

El Consejo Editorial se reserva el derecho de realizar la corrección de estilo y los cambios que considere pertinentes para mejorar la calidad del artículo.



# CULTURA, COMUNICACIÓN & DESARROLLO

Revista científica de Ciencias Sociales de la Universidad de Cienfuegos

## Síguenos en:

<http://universosur.ucf.edu.cu/>

<http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes>



Editorial: "Universo Sur".

Universidad de Cienfuegos.

Carretera a Rodas, Km 3 ½.

Cuatro Caminos. Cienfuegos. Cuba.

CP: 59430

© Podrá reproducirse, de forma parcial o total, el contenido de esta publicación, siempre que se haga de forma literal y se mencione la fuente.