



ATLANTE. CUADERNOS DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO

latindex IDEAS EconPapers Dialnet MIAR InDICES CSIC

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: CAPACITACIÓN PARA TRABAJADORES DE LAS SALAS DE TV DEL PLAN TURQUINO MAYARÍ.

Beatriz Zulema Lapido Polanco,
Jefa de Departamento Docente del
Centro Universitario Municipal Mayarí
Universidad Holguín Cuba,
correo_zlapidop@uho.edu.cu
Licenciada en Español – Literatura y Master en Educación Superior

Yalili Muguercia Fuentes,
profesora Instructor y coordinadora de la carrera Lic. Contabilidad y
Finanzas del Centro Universitario Municipal Mayarí
Universidad Holguín Cuba,
correo_yfuentes@uho.edu.cu
Licenciada en Contabilidad y Finanzas

Ileana Leonor Sánchez Cortina,
profesora Asistente del Centro Universitario Municipal Mayarí
Universidad Holguín Cuba,
correo_isanchezc@uho.edu.cu
Licenciada en Español – Literatura y Master en Educación Superior

Diomari Melgal Azahares,
profesor Asistente del Centro Universitario Municipal Mayarí
Universidad Holguín Cuba,
correo_dmelgala@uho.edu.cu
Licenciado en Estudios Socioculturales

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Beatriz Zulema Lapido Polanco, Yalili Muguercia Fuentes, Ileana Leonor Sánchez Cortina y Diomari Melgal Azahares: "Comunicación interpersonal: capacitación para trabajadores de las salas de TV del plan turquino Mayarí.", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (vol 13, Nº 3 marzo 2021, pp. 130-144). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-marzo/capacitacion-trabajadores-salastv>

RESUMEN

El presente trabajo recoge acciones de capacitación y superación realizadas a través del Curso de Comunicación Interpersonal para trabajadores de las salas de TV del Plan Turquino en Mayarí, con vista de perfeccionar su desempeño profesional en los diferentes barrios y comunidades en las que residen y laboran: Carbonico y la Ayúa. Para realizar la investigación se emplearon diferentes métodos teóricos y empíricos como: la búsqueda bibliográfica y aplicación de encuestas a los propios trabajadores. La importancia que se le concede al trabajo desde el punto de vista social es que se muestra una experiencia positiva acerca del impacto que tuvo la impartición del Curso de Comunicación interpersonal en estas salas de TV de las zonas más intrincadas del Plan Turquino mayaricero. Es un curso que permite enriquecer el acervo cultural de estos trabajadores y favorecer

la comunicación interna, entre ellos y externa, entre ellos y sus públicos. Debido al papel fundamental que desempeñan como embajadores de la cultura en su comunidad.

PALABRAS CLAVE: capacitación para trabajadores, comunicación interpersonal, comunidades del plan turquino en Cuba.

INTERPERSONAL COMMUNICATION: TRAINING FOR WORKERS IN THE TV ROOMS OF THE TURQUINO MAYARÍ PLAN

ABSTRACT

The present work picks up training actions carried out through the Course of Interpersonal Communication for workers of the rooms of TV of the Plan Turquino in Mayarí, with view of perfecting its professional acting in the different neighborhoods and communities in those that reside and they work Cabonico y la Ayúa. To carry out the investigation different theoretical and empiric methods they were used as: the bibliographical search and application of surveys to the own workers. The importance that is granted to the work from the social point of view is that a positive experience is shown about the impact that had the impartation of the Course of interpersonal Communication in these rooms of TV of the most intricate areas in the Plan Turquino mayaricero. It is a course that allows to enrich the cultural wealth of these workers and to favor the internal communication, among them and external, between them and their publics. Due to the fundamental paper that you/they carry out as ambassadors of the culture in their community.

KEY WORDS: training for workers, interpersonal communication, communities of the plan turquino in Cuba

INTRODUCCIÓN

La comunicación ha sido teorizada y manejada de tantas formas que a veces se obvia su importancia por la cotidianidad con que es vista. Sin embargo, es tan antigua como las primeras civilizaciones, que mientras más se complejizaban, más crecía su necesidad de desarrollarse y de interactuar entre ellos. Con la diferenciación de roles, la división del trabajo en busca de beneficios comunes, el nivel de organización creció y se hizo imprescindible la evolución del lenguaje.

“La comunicación sostiene y anima la vida. Motor y expresión de la actividad social y de la civilización, ha llevado a los hombres y a los pueblos desde el instinto hasta la inspiración a través de una serie de procesos y sistemas de información, de impulsos y de control. Fuente común de la cual se toman las ideas, fortalece mediante el intercambio de mensajes el sentimiento de pertenecer a una misma comunidad”. (Sean Mac Bride, citado por Portal, R. 2010)

“La comunicación generalmente se piensa como la transmisión de información, especialmente en lo que se refiere al flujo de informaciones de carácter institucional, o en algunos casos, como el lugar que ocupan los medios masivos de comunicación.” Valderrama, H. C. E. (2007)

Según Saladrigas, M. H (2005) “La comunicación social, aplicada en organizaciones, a decir del profesor español José Luis Piñuel “denota un sistema peculiar de comunicación en el que el intercambio de expresiones entre actores colectivos (como emisores, las organizaciones; y como receptores, sus públicos o audiencias), se somete a los procesos de producción y consumo de un servicio convertido en mercancía profesional y que consiste en facilitar, por el intercambio de datos codificados y decodificados por los actores- agentes sociales, la reproducción de conocimientos a propósito del acontecer social y material que compromete a la organización, y que es un universo de objetos de referencia frente al cual los miembros de la organización y de la colectividad social necesitan ajustar sus conductas como agentes y como sujetos con aspiraciones sociales y materiales.”

En (Ecured) (2012) se considera que “la verdadera comunicación, no está dada solo por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos (aunque sea a distancia y a través de diversos medios).” Es mediante un proceso de intercambio que los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria.

“La comunicación interpersonal, se define como una interacción recíproca e interdependiente entre varios interlocutores, cuyos comportamientos están orientados por sentimientos y/u objetivos, que intercambian recíprocamente información, que es procesada, guiada e incentivada por mecanismos de Fee- back o retroalimentación.” (Antúnez, V. A. M., 2008)

“Las personas se relacionan en el hogar, la escuela, el trabajo, el grupo, la comunidad, con los amigos y compañeros, siendo esencial la comunicación. El grupo son dos o más personas que interactúan entre sí. La comunicación es el proceso que implica una acción donde interactúan los integrantes de un grupo. Las personas no se comunican sencillamente como individuos, sino, son portadores de determinados roles sociales. El concepto de grupo es fundamental como punto de partida para abordar dicho proceso.” Zayas, A. P. M. (2011)

De ahí que la autora Edith Águeda Zulli exprese que donde hay personas que se comunican existe “un ámbito específico, con normas y leyes que le son propias de una empresa, institución, entre otros; y que no comparte las mismas leyes que en el resto de la vida cotidiana de cada uno de estos individuos, sino que se segmenta durante un periodo de tiempo y se ejecuta sólo dentro de ese ambiente.” Águeda, Z. E. (2015)

Teniendo en cuenta los cambios que ocurren continuamente en cotidianidad se debe tener en cuenta "(...) la importancia que tienen las organizaciones, la comunicación y la participación, como características sobresalientes del nuevo tipo de sociedad al que nos dirigimos." Marín, A. L. (1997)

Han sido muchos los investigadores, profesores y grandes personalidades de varias esferas sociales, que han aportado sus conocimientos, estudios, opiniones y puntos de vista a favor de esclarecer las diferentes situaciones comunicativas existentes en todo el universo. Tal es el caso de cubanos como: Puig (1995), Ferrer (1997), Trelles (2005), Portal (2003); otros de talla universal como Kotler (2011), Villafañez (1993), Beltrán (2006), Baccin (2003), Cásares (1991), Fernández (2002), Piñuel (1997), entre muchos más que hablan sobre la buena reputación de una empresa en términos de comunicación organizacional y los principios generales de las relaciones públicas (RRPP).

Una de las organizaciones que surgen al calor de la Batalla de ideas y la masificación de la cultura en el año 2001, es la Sala de Televisión (TV) en las zonas rurales, inaugurada por el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, el 29 de marzo en la provincia de Granma (UCI Ecured Portable v1.5).

En el municipio Mayarí, se inicia el programa con 53 Salas de TV, con la idea de llegar a todos los rincones del extenso y complicado municipio a consejos populares del Plan Turquino, zonas costeras, barrios rurales y cañeros. En la actualidad quedan 43 salas de TV, de ellas 3 pertenecen al municipio Cueto. (Archivo Centro de Gasto, 2016)

A raíz de barreras que existen en la comunicación entre los trabajadores de las salas de TV y con las instituciones de la comunidad, como:

- Manipulación de la información del emisor para que sea vista más favorablemente por el receptor.
- Hay trabajadores que se sienten cohibidos, no se atreven a hablar.
- Los antecedentes culturales son variables que influyen en el lenguaje y entendimiento para la información comunicativa: la edad, el grado de escolaridad y otros.
- Algunos Jefes de salas asumen modos de actuación inadecuados e irresponsables al no avisar oportunamente a sus subordinados en caso de una eventualidad, cambios o imprevistos.
- No existe una planificación de avisos urgentes.
- Los factores de la comunidad, en ocasiones, no tienen en cuenta a los trabajadores de las salas de TV para que participen, los ayuden, etc. en el logro de sus objetivos.
- Debido al sistema de trabajo que prevalece en la entidad, donde se trabaja a cualquier hora del día, en ocasiones se deben posponer encuentros, aclaraciones, informaciones imprevistas, despachos, reuniones, u otra actividad fuera del Plan de Trabajo del mes, por no contarse con la presencia de estos trabajadores, cuestión que provoca que el personal esté desinformado y afectado.

- No siempre se propicia la confianza, sinceridad, honestidad y disposición sin obstáculo en la comunicación entre trabajadores e instituciones de la comunidad para plantear determinada situación.
- Existencia de conflictos por poca información y pobres estilos de comunicación, o sea, al ser la comunicación, una actividad espontánea y multidimensional, tiende a ignorarse.

Se propone, en convenio de la dirección y el Dpto. de capacitación del Centro de Gastos de las salas de TV municipal (CGSTV) con el Centro Universitario Municipal de Mayarí (CUM), impartirle un curso de capacitación y superación de Comunicación interpersonal a los trabajadores de las salas de TV del Plan Turquino en Mayarí.

Se hace imperioso priorizar a los trabajadores de estas salas, debido a problemas que han presentado en su sistema de trabajo relacionadas con la comunicación con los entes de la comunidad, laboran en zonas muy alejadas de la sede municipal y sus trabajadores son los más necesitados por tener poco dominio del tema y por haber recibido poca capacitación al respecto. El propósito sería: aumentar y perfeccionar las relaciones interpersonales entre los propios trabajadores de la organización y el vínculo con la población, las instituciones y factores de la comunidad en que está enclavada la sala de TV.

Se reafirma a través de lo dicho por: (Piedra, M., Saladrigas, H., 2002) "Hoy en día se hace necesario aplicar mecanismos de comunicación para la vida cotidiana, específicamente en la comunicación que se establece entre trabajadores de una misma organización. La falta de estos puede influir de forma negativa en el éxito del trabajo y por consiguiente en sus resultados. Por ende, resulta interesante y necesario profundizar en cuanto a la comunicación interpersonal en una organización."

Al tener en cuenta dicha situación problemática se propone como problema científico: la insuficiente gestión del conocimiento para la capacitación de los trabajadores de las salas de TV del Plan Turquino en Mayarí, limitan la eficiencia de la comunicación interpersonal en la organización y por consiguiente con los entes de la comunidad.

Por tal motivo, el objetivo de la investigación es: la implementación de un Curso de capacitación de comunicación interpersonal para trabajadores de las salas de TV del Plan Turquino en Mayarí.

Los métodos a utilizar en el desarrollo del trabajo están determinados por el problema de la investigación y el objetivo general.

Los métodos teóricos son: análisis- síntesis, inducción- deducción, histórico- lógico, todos de gran utilidad en el análisis y estudio de las fuentes impresas de información y en el procedimiento de los fundamentos científicos. Se tienen en cuenta los orígenes y tránsito lógico de la teoría a deducir.

Como método empírico se consultaron fuentes bibliográficas para la adquisición de datos importantes, se realizaron y procesaron encuestas a los trabajadores que recibieron el curso y a algunos factores de la comunidad para comprobar la efectividad del objetivo propuesto. Y la observación fue un método importante para verificar cómo era el estado antes del curso y cómo después de haber recibido este.

La importancia del curso consistió en que los cursantes comprendieron la necesidad de una buena comunicación interpersonal, no solo entre los trabajadores de la institución, sino también hacia la comunidad donde laboran pues el curso demostró que los trabajadores de las salas de TV son los encargados de brindar una imagen favorable en la comunidad donde están enclavadas, muchas de ellas de difícil acceso. Por eso es que es significativo capacitar y superar a los trabajadores del centro cultural más importante de estas comunidades. “Conocer más de cerca el proceso de comunicación nos ayudará a reconocer la importancia que este tiene para construir relaciones con otras personas.” González, A. M. E. (2020)

DESARROLLO

1. Caracterización de las salas de TV del Plan Turquino Mayarí

Como parte de la labor extensionista, de superación y capacitación que lleva a cabo el Centro Universitario Municipal de Mayarí a diferentes sectores de importancia en el territorio, y a solicitud de la dirección del Centro de Gastos de Salas de Televisión Mayarí, se le brindó superación y capacitación al personal de estas salas, debido a que desde el año 2002 no recibían acciones de este tipo por parte de la Universidad.

El Curso fue impartido por los profesores asistentes de experiencia profesional: Lic. Diomari Melgal Azahares y la MsC. Beatriz Zulema Lapidó Polanco en la zona de Cabonico con un total de 18 estudiantes. En La Ayúa por la Esp. Lourdes Saudayer Carrera López con 15 estudiantes.

El Plan Turquino en Mayarí está compuesto por el consejo popular de Cabonico, una zona rural montañosa donde se encuentra situada una de las bases de campismo popular más visitadas en la provincia. Pueblo aledaño a la zona minera de Nicaro (UCI Ecured Portable v1.5).

También se encuentra La Ayúa, consejo popular de la zona rural del municipio, con un soporte económico basado en la agricultura cafetalera fundamentalmente.

Estos consejos populares que pertenecen al Plan Turquino en Mayarí se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 1.

Consejos populares que pertenecen al Plan Turquino en Mayarí

No	Consejo Popular	Salas de TV
1	Cabonico	Cabonico Obelisco Cabonico CPA Cabonico ESUNI Dos Caminos Cabonico
2	La Ayúa	Juan Piedra Atrás Juan Piedras Abajo La Ayúa
3	Arroyo Seco	Arroyo Seco

Es una arista prioritaria en la gestión de los trabajadores de dichas salas, promover a través de charlas y debates, reflexiones e ideas que son conducidas gracias a la comunicación. Pero existen dificultades en ocasiones para desarrollar actividades de este tipo, donde las salas de TV son protagonistas de la palabra hablada.

Es una generalidad, la escasa gestión del conocimiento para la capacitación de los trabajadores de las salas de TV del Plan Turquino en Mayarí, la eficiencia de la comunicación interpersonal en la organización no es la idónea para lograr un trabajo diario con la armonía necesaria y la calidad requerida, lo que trae consigo además obstáculos que interfieren en la labor comunitaria de cada una de estas entidades.

De ahí que se haya escogido impartir a estos trabajadores un curso de capacitación relacionado con la comunicación interpersonal: "(...) herramienta eficaz para lograr el desarrollo de habilidades comunicativas en la organización y fundamentalmente para la actividad de dirección." Wikipedia (2016)

1.2 Curso: Comunicación interpersonal

Basado en documentación metodológica de la carrera Comunicación Social como por ejemplo la Guía Metodológica de Fundamentos de la Comunicación Organizacional (2001), se elaboró el programa de postgrado siguiente:

Objetivos:

1. Gestionar el conocimiento relacionado con la comunicación interpersonal en la organización y con los diferentes públicos que conforman su ámbito de actuación profesional.
2. Consolidar, mediante una adecuada comunicación, los hábitos y normas correctas de conducta laboral y social.
3. Fortalecer la labor de los trabajadores de las salas de TV en la comunidad, con vista a brindarle herramientas comunicativas para el trabajo que le permitan una mejor vinculación con la población de la comunidad.

Sistema de conocimientos:

- La comunicación Social. Enfoques y tendencias históricas. Concepto de comunicación. Elementos que intervienen en la comunicación: emisor y receptor. Funciones básicas. Los tipos de comunicación.
- Niveles de la comunicación. Barreras que atentan contra la comunicación. La comunicación en la organización. Elementos esenciales para una comunicación efectiva.
- La importancia de saber escuchar. Recomendaciones para saber escuchar. La escucha activa. Componentes de la inteligencia emocional: la empatía. Modelos de comunicación.
- La comunicación interna y externa. El público interno y externo. Interrelación con el público. Flujos de la comunicación. La comunicación interpersonal.

Temas:

Tema 1. La comunicación social. Elementos que intervienen en la comunicación.

Tema 2. La comunicación en la organización. Una comunicación más efectiva.

Tema 3. La inteligencia emocional. La escucha.

Tema 4. Interrelación con el público. Comunicación interpersonal.

Habilidades:

Lograr que los estudiantes sean capaces de:

1. Valorar el desempeño y cumplimiento de su objeto social, a partir de las funciones de la comunicación, relaciones interpersonales y con los factores de la comunidad.
2. Reconocer en el trabajo en equipo, ya sea con los trabajadores de las salas o con los factores de la comunidad, una técnica eficiente para fortalecer la comunicación y los hábitos y normas correctas de conducta laboral y social.
3. Ejemplificar a través de una correcta expresión oral situaciones en que se muestre una adecuada comunicación interpersonal en la organización en beneficio de los diferentes públicos internos y externos.

Sugerencias Metodológicas:

El curso tiene un carácter básico específico, pues sus contenidos están dirigidos fundamentalmente a contribuir en la formación general de los cursantes. Su función principal es la de profundizar en la necesidad de establecer una buena comunicación en su entorno laboral y en las comunidades. Para ello se abordan temáticas referidas al concepto de comunicación, enfoques y tendencias históricas, elementos que intervienen en la comunicación: emisor y receptor, sus funciones básicas, los tipos y niveles de comunicación, así como las barreras que atentan contra la comunicación en una organización.

Se hace énfasis en la importancia de saber escuchar, los componentes de la inteligencia emocional: la empatía y elementos esenciales para una comunicación efectiva; los modelos de comunicación, la comunicación interna y externa, sus públicos, interrelación, flujos de la comunicación y la comunicación interpersonal, de esta forma son abarcados con un enfoque sistémico.

Se tiene en cuenta que “La planificación de la comunicación interna representa la formulación conjunta de una serie de decisiones que permiten la puesta en marcha de acciones comunicativas organizadas hacia el ámbito interno de la institución.” (Formanchuk, E. A., 2015).

Se pueden impartir los temas con la aplicación de diferentes formas de organización, métodos y técnicas participativas, teniendo en cuenta las características de los estudiantes: talleres, paneles, charlas, conversatorios, debates, conferencias, etc. Los temas requerirán, en la impartición de los mismos, de un gran cuidado científico, metodológico y didáctico, con vista a ser concretos, certeros y lo más efectivo posible el proceso de enseñanza– aprendizaje y lograr de una manera eficiente el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Al mismo tiempo, el curso contribuirá a la formación y enriquecimiento de conocimientos que le permitirán ser mejores trabajadores comunitarios y permitirá la integración de los factores de la comunidad en mejor medida, con más seguridad y profesionalismo, para así cumplir con su objeto social e incluso irradiar hacia todas las esferas de la sociedad.

Este curso es un punto de partida para que posteriormente, se propongan cursos que complementen y enriquezcan el quehacer cultural y cognitivo de estos trabajadores, por ejemplo: Curso de Ética, Cultura Cubana, Historia Local, entre otros.

El sistema de evaluación estará formado por evaluaciones sistemáticas durante los talleres y una evaluación final mediante un taller integrador donde se comprueba el nivel de conocimientos adquiridos, integración con otras instituciones de la comunidad, trabajo en equipo, expresión oral y demás habilidades intelectuales y comunicativas.

Sistema de evaluación:

El curso es presencial. En cada actividad se evaluará la participación oral de los cursantes. Para la calificación final, se tendrá en cuenta la asistencia, la calidad de las intervenciones, aportes y participación en general de los cursantes, así como el ejercicio final.

En el último encuentro, se presentará, por equipo, una actividad escogida por ellos, donde se vinculen sus funciones como trabajadores de las salas de TV y elementos de la comunicación recibidos, a favor de la comunidad. Demostrarían así la adquisición de sus conocimientos de una manera práctica y objetiva.

La calificación será sobre la base de 5 puntos.

El curso está diseñado para que lo reciban profesionales y trabajadores del territorio de las Salas de Televisión, con el fin de elevar sus conocimientos y su expresión oral.

Docencia: 48h/c

A través de las diferentes formas de organización que se utilizan, se logra un mayor vínculo con las instituciones que se encuentran en la comunidad: consultorio médico de la familia, promotores culturales y de salud, escuela, delegado de la circunscripción y otros.

Los equipos presentan temas relacionados con sus creencias, círculos de interés de la escuela de la comunidad para la formación vocacional y la adquisición de conocimientos, costumbres, idiosincrasia, historia local, o sea, su identidad.

A continuación, se relaciona una muestra de los trabajadores que matricularon el curso y las actividades que escogieron para su culminación:

Tabla 2.

Trabajadores que matricularon el curso

No	Nombres y apellidos	Sala de TV	Tema de la actividad final
1	Yudelmis Sanregre Fuentes Julio Chapman Sánchez Margiolis Rodríguez Lías Yamelin Estévez Lobaina	Cabonico Dos	Importancia histórica de la acampada de Antonio Maceo en 1895.

2	Rider Castillo Herrera Damaris Fonseca Castillo Odalis Calzadilla Hernández	Cabonico Obelisco	Enfermedades de transmisión sexual más frecuentes en la comunidad.
3	Elizabeth Castillo Bobich Pedro Willian López Quintana	Dos Caminos Cabonico	Sucesos ocurridos en el desembarco del Corintia.
4	Danelis Sánchez Naranjo Jorge Flor Pérez Guerrero Raidel Ochoa Sarmiento Nelvis Esther Urrutia Sosa	Cabonico ESUNI y CPA Cabonico	Festival de la naranja.
5	Asiel Reyes Marrero Iván Cruz Guzmán Osvaldo Ávila Marrero Alcides Verdecía Cruz	Juan Piedra Atrás	Tertulia sobre la vida del Comandante Fidel Castro Ruz en homenaje a su desaparición física.
6	Marbelis Reyes Marrero Alberto Osorio Reyes Georgina Gallardo Molina Alfredo Palacio Ramírez	Juan Piedra Abajo	Acciones para la protección del medio ambiente.
7	Ana Elvis Henry Ramírez Alba Noa Ramírez Mijaíl Rodríguez Vázquez Caridad Odilia Gutiérrez Verdecia	La Ayúa	Trascendencia de la toma de la comunidad de Guaro.

1.3 Análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas para comprobar el impacto obtenido en el curso

La encuesta fue aplicada a todos los trabajadores de las salas de TV que recibieron el curso. En la sala del Plan Turquino Cabonico la muestra fue de 18 estudiantes y 10 miembros del Consejo Popular; en el Plan Turquino La Ayúa la muestra fue de 15 estudiantes y 8 miembros del Consejo Popular, incluido su presidente.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos a través de un gráfico que recoge el 99% de satisfacción de los estudiantes con el curso impartido, así como el 100% de la calidad requerida en las clases impartidas por los profesores. Además, reflejó la importancia del curso recibido como herramienta para ejercer su trabajo en la sala de TV y en la comunidad a un 100%.

Gráfico 1.



El curso demostró la importancia que tienen estas salas de TV, como centro cultural más significativo para la comunidad rural del municipio con el propósito de fortalecer las relaciones humanas entre los que ejecutan y dirigen el trabajo comunitario (interacción con los diferentes públicos, comunicación externa) y específicamente entre los trabajadores, así como entre Coordinador General y sus subordinados (comunicación interna en la organización).

Se evidencia como dijo Bernardo Salazar en su blog digital "Si todos escuchan y comprenden, tienes *crecimiento*" Salazar, B. (2020) en la organización.

Los cursantes comprendieron que ellos son los comunicadores por excelencia de su consejo popular, que sin la interrelación entre los diferentes factores que coexisten dentro de su radio de acción: escuela, promotor de salud, de cultura y deporte, etc. las salas no funcionarían adecuadamente.

Pudieron constatar, estos trabajadores que la comunicación interpersonal tiene lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, reuniones de diversa índole, las comunidades religiosas y en todo tipo de escenario y momento donde existan dos o más personas interactuando.

Por lo que las relaciones mutuas y la comunicación interpersonal juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante enfatizar y tomar en cuenta siempre los valores más relevantes (solidaridad, respeto, consideración, cortesía, amabilidad, tolerancia, honestidad, sinceridad, honradez, sacrificio, entre otros) para así poder favorecer las relaciones interpersonales.

Una comunicación correcta les permite obtener una mejor labor profesional cada día, construir, transmitir y preservar los valores antes mencionados, la misión y los objetivos clave de la institución; sin embargo, en tiempos donde su objeto social, sigue siendo mantener informada políticamente a la comunidad, ha de adaptarse a sus miembros a los nuevos tiempos, a las transformaciones de la tecnología para la información y las comunicaciones (TIC), basados en equipos como DVD, televisión digital, computadoras.

Hay que tener en cuenta que las redes sociales de Internet, el paquete semanal influye significativamente en el consumo cultural de toda la población y estos trabajadores están obligados a buscar alternativas con creatividad para que las salas de TV continúen ejerciendo su papel central y esencial como aglutinadora, así como su poder de convocatoria para eventos y actividades culturales y político- ideológicas que se realicen en la comunidad.

CONCLUSIONES

- La comunicación es una necesidad para el trabajo y para el ser humano; pues, mejorar las relaciones humanas favorece la producción, mediante el buen entendimiento de los distintos estamentos que interactúan en una organización.
- La mejora de los procesos de comunicación interna en la organización exige la elaboración posterior de una estrategia de comunicación, basada en los principios de interrelación, participación e integración; insertada además en la cultura organizacional que permita a través de los medios y soportes adecuados el fortalecimiento de valores, símbolos, sentimiento de pertenencia, cohesión y armonía interna, implicación, transparencia y altos niveles de participación de los públicos internos.

- El curso impartido les brindó a los estudiantes nuevas y mejores herramientas para el trabajo en equipo, como una alternativa necesaria para el encargo en la comunidad.
- Demostró las posibilidades que todavía quedan en el trabajo de extensión universitaria con algunas instituciones del territorio, que necesitan asesoramiento y capacitación para un mejor desempeño laboral y social.
- El curso fue un éxito, los cursantes comprendieron la importancia de una buena comunicación no solamente entre los trabajadores de la institución, sino también hacia la comunidad donde laboran que les permita conocer sus necesidades para una mejor labor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, V. A. M. (2008). La comunicación interpersonal: comunicación verbal, comunicación no verbal. Revista Innovación y experiencias educativas. No. 7 junio 2008. Disponible en https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_7/A_NTONIA_ANTUNEZ_2.pdf Consultado 30 de abril de 2021 a 11.30
- Águeda, Z. E. (2015). Diagnóstico Comunicacional de la Comunicación Interna en Xerox Córdoba. Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Ciencia Política y Relaciones internacionales. p. 60
- Enciclopedia Colaborativa Cubana en la Red (Ecured) (2012) Centro de desarrollo territorial de Holguín- UCI. Ecured portable v1.5 2011- 2012
- Enciclopedia de contenido libre Wikipedia (2016)
- Fernández, C. C., Dahnke, G. L. (2002) La comunicación en las organizaciones, Editorial México: Trillas.
- Ferrer, E. (1997). De la Información a la Comunicación. Fragmento tomado del libro Información y Comunicación. Colección Tezontte. FCE.
- Formanchuk, E. A. (2015) La comunicación también es un recurso de la empresa en Comunicación interna 2.0 un desafío cultural. Ediciones Formanchuk & Asociados. Tomado de Internet 31 de octubre 2017.
- González, A. M. E. (2020) Comunicación interpersonal: inicio, mantenimiento y desintegración de relaciones. Editorial Digital. Tecnológico Monterrey.p. 66 Disponible en http://prod77ms.itesm.mx/podcast/EDTM/Comunicacion%20Interpersonal_%20Desarrollo%20C%20-%20-%20Gonzalez%20Alafita.pdf Consultado 30 de abril de 2021 12.10
- Guía Metodológica de Fundamentos de la Comunicación Organizacional (2001). Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Marín, A. L. (1997). La comunicación en las empresas y en las organizaciones. Barcelona: Casa Editorial Bosch.
- Piedra, M., Saladrigas, H., [et...al]. (2002). Manual de Relaciones Públicas. La Habana: Félix Varela.

Portal, M. R y Vázquez, E. Cristina (2010). Comunicación y Sociedad: selección de lecturas. Ed. Félix Varela, La Habana

Puig J.M. (1995). Aprender a dialogar. Actividades para la toma de conciencia de las habilidades para el diálogo. Editorial Aique Bs As, Pág. 1-4.

Real Academia Española (2014). «comunicación». Diccionario de la lengua española (23ª edición). Madrid: Espasa.

Saladrigas, M. H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. Revista Latina de Comunicación Social, 60. La Laguna (Tenerife). Disponible en <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm> Consultado el 13 de junio de 2018, a 8.06

Salazar, P. B. (2020). Comunicación efectiva: Cómo lograr tenerla. Consulta de Blog Marketing Disponible en <https://www.mediasource.mx/blog/comunicacion-efectiva> consultado 30 de abril de 2021 a 10.46