



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA
COMUNICACIÓN**

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TÍTULO

**“ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL ENTRE LOS ADULTOS MAYORES Y LOS
RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL CENTRO DE DÍA “SAN
JOSÉ”, DE LA CIUDAD DE LOJA, PERÍODO DICIEMBRE 2016 -
JUNIO 2017”.**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL GRADO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL.**

AUTORA

Jennifer Palmenia Guerrero Encalada

DIRECTOR:

Lic. José Antonio Delgado Valdivieso. Mg. Sc.

LOJA - ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

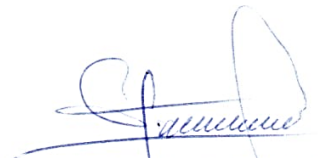
Lic. José Antonio Delgado Valdivieso. Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado, orientado con pertinencia y rigurosidad científica en todas sus partes, en concordancia con el mandato del Art. 139 del Reglamento de Régimen de la Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de la Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social, titulada: **“ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS ADULTOS MAYORES Y LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ”, DE LA CIUDAD DE LOJA, PERÍODO DICIEMBRE 2016 - JUNIO 2017”**. De autoría de la Srta. Jennifer Palmenia Guerrero Encalada. En consecuencia, el informe reúne los requisitos formales y reglamentarios, autorizo su presentación ante el Tribunal de grado que se designe para el efecto.

Loja, febrero de 2018


Lic. José Antonio Delgado Valdivieso. Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Jennifer Palmenia Guerrero Encalada, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTORA: Jennifer Palmenia Guerrero Encalada

FIRMA:



CÉDULA: 1900519040

FECHA: Loja, octubre de 2018

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Jennifer Palmenia Guerrero Encalada, declaro ser autora de la tesis titulada: "ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS ADULTOS MAYORES Y LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL CENTRO DE DÍA "SAN JOSÉ", DE LA CIUDAD DE LOJA, PERÍODO DICIEMBRE 2016 - JUNIO 2017". Como requisito para optar al grado de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio a la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los cinco días del mes de octubre del dos mil dieciocho.

FIRMA:



AUTORA: Jennifer Palmenia Guerrero Encalada

CÉDULA: 1900519040

DIRECCIÓN: Loja, Pasaje Sinchona y Miguel Riofrío.

CORREO ELECTRÓNICO: jennifercomunlguerrero@gmail.com

CELULAR: 0982365608

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Lic. José Antonio Delgado Valdivieso. Mg. Sc.

TRIBUNAL DE GRADO

PRESIDENTE: Ketty Daniela Calva Cabrera. Mg. Sc.

PRIMER VOCAL: César Sandoya Valdiviezo Mg.Sc.

SEGUNDO VOCAL: Blanca Liliana Arias Medina Mg.Sc.

AGRADECIMIENTO

Me es muy gratificante reconocer mi agradecimiento eterno a la Universidad Nacional de Loja, Comunicación Social, por haber aportado con docentes de primera calidad, los cuales impartieron una excelente enseñanza durante el transcurso de mi formación pre profesional; agradezco a los responsables del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José” de la ciudad de Loja, por haber contribuido con sus conocimientos y experiencias en la realización del presente trabajo de investigación.

Además, agradezco infinitamente a mis hijos, por sus gestos de amor hacia mí, agradezco también a mi madre, hermanas-hermano por el apoyo incondicional durante el transcurso de mi formación pre profesional, al Doctor Milton Andrade Tapia, PhD, profesor de titulación, quien me apoyo y otorgó sus conocimientos para cumplir con este importante objetivo académico, a los docentes de la Carrera en Ciencias de la Comunicación Social que impartieron sus valiosas enseñanzas en las aulas, fomentando y fortaleciendo en mi un espíritu ético y humanístico.

Son muchas las personas especiales que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Gracias.

Autora

DEDICATORIA

Con profundo amor dedico este trabajo investigativo a mis hijos Michelita y Leito, gracias por su paciencia, amor y apoyo incondicional durante toda mi etapa universitaria. A mis padres quienes desde mi infancia fueron los impulsores para que alcance mis objetivos con su exigencia, dedicación, esfuerzo y su amor incondicional, ahora a quienes les debo todo en la vida por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo para culminar mi carrera profesional y que con su ejemplo me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada. A mis hermanos Lorena, Liliana, Gomer, por sus infinitos consejos y palabras de aliento, a mis sobrinos Kaory, Nahomy y Guillermo por su inmenso afecto. Y a mi ángel Leonelita que siempre está presente en mis recuerdos, quien me bendice desde el cielo y no ha dejado ni dejará que decaiga.

A todos ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

Autora

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN											
BIBLIOTECA: FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN											
TIPO DE DOCUMENTO	AUTORA TÍTULO DE LA TESIS	FUENTE	FECHA/AÑO	ÁMBITO GEOGRÁFICO						OTRAS	OTRAS
				Nacional	Regional	Provincia	Cantón	Parroquias	Barrios o Comunidad	DESAGREGACIONES	OBSERVACIONES
TESIS	Jennifer Palmenia Guerrero Encalada “ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS ADULTOS MAYORES Y LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ”, DE LA CIUDAD DE LOJA, PERÍODO DICIEMBRE 2016 - JUNIO 2017”.	UNL	2018	Ecuador	Zona 7	Loja	Loja	Sucre	San José		Licenciada . en Ciencias de la Comunicación Social

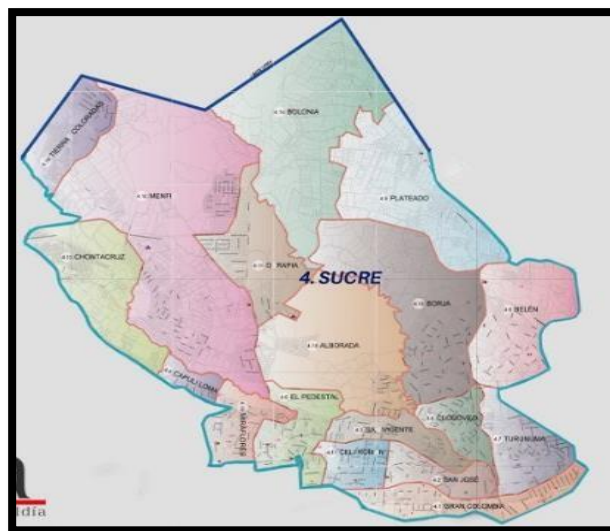
MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CANTÓN DE LOJA



Fuente: <http://fiestadesantarosadelima.blogspot.com/p/datos-generales-del-canton-zapotillo.html>

CROQUIS DE LA INVESTIGACIÓN CIUDAD DE LOJA



Fuente: <http://www.loja.gob.ec/contenido/parroquias>

ESQUEMA DE TESIS

- i. PORTADA
- ii. CERTIFICACIÓN
- iii. AUTORÍA
- iv. CARTA DE AUTORIZACIÓN
- iv. AGRADECIMIENTO
- v. DEDICATORIA
- vii. MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO
- viii. MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS
- ix. ESQUEMA DE TESIS
 - a. TÍTULO
 - b. RESUMEN
 - ABSTRACT
 - c. INTRODUCCIÓN
 - d. REVISIÓN DE LITERATURA
 - e. MATERIALES Y MÉTODOS
 - f. RESULTADOS
 - g. DISCUSIÓN
 - h. CONCLUSIONES
 - i. RECOMENDACIONES
 - PROPUESTA ALTERNATIVA
 - j. BIBLIOGRAFÍA
 - k. ANEXOS
 - PROYECTO DE TESIS
 - OTROS ANEXOS

a. TÍTULO

“ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE
LOS ADULTOS MAYORES Y LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL CENTRO
DE DÍA SAN JOSÉ, DE LA CIUDAD DE LOJA, PERÍODO DICIEMBRE 2016 - JUNIO
2017”.

b. RESUMEN

El objetivo del trabajo investigativo surgió de la necesidad de analizar la influencia del proceso de comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado del Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad, de la ciudad de Loja. La metodología facilitó la recopilación y procesamiento de datos obtenidos, que se realizó de acuerdo al objetivo de la investigación. Para obtener información directa, se ejecutó una guía de entrevistas previamente estructuradas a la coordinadora del Centro de Día “San José”, a tres responsables del cuidado del adulto mayor y a tres representantes de las personas mayores; además, se hizo uso de fichas de observación, las que se aplicaron a 25 adultos mayores que asisten al centro y a ocho personas responsables de su cuidado y se efectuó grupos focales con las personas de la tercera edad, a las que se les aplicó técnicas e instrumentos que resultaron fiables para la obtención de la información requerida para el trabajo. Los resultados obtenidos reflejan que en el Centro de Día “San José” para adultos mayores es limitada la comunicación interpersonal entre los beneficiarios y los responsables de su cuidado. Esta realidad se debe a la falta de capacitación de las responsables del cuidado y de equipos tecnológicos que viabilicen formas efectivas y actualizadas de comunicación. Además, los adultos mayores que asisten al centro presentan problemas a la hora de incorporar destrezas para la ejecución de las diferentes actividades programadas para la jornada. Se concluyó que la limitada comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado, impide el mejoramiento de las destrezas comunicacionales de las personas de la tercera edad que asisten al mismo, incidiendo negativamente en su inserción a la sociedad. Por lo tanto, se recomienda a las autoridades del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores, realizar actividades innovadoras con el uso de la tecnología, que fomenten la comunicación interpersonal entre las personas mayores y los responsables de su cuidado.

Palabras claves: adultos mayores; responsables del cuidado; comunicación interpersonal; información; sociedad.

ABSTRACT

The objective of the research work arose from the need to analyze the influence of the process of interpersonal communication between the elderly and those responsible for their care of the "San José" Day Center for the elderly, from the city of Loja. The methodology facilitated the collection and processing of obtained data, which was carried out according to the objective of the investigation. To obtain direct information, a guide of previously structured interviews was executed to the coordinator of the Day Center "San José", to three responsible for the care of the elderly and to three representatives of the elderly; In addition, observation cards were used, which were applied to 25 elderly people attending the center and eight people responsible for their care and focus groups were carried out with the elderly, who were applied techniques and instruments that were reliable for obtaining the information required for the job. The results obtained show that interpersonal communication between the beneficiaries and those responsible for their care is limited in the "San José" Day Center for older adults. This reality is due to the lack of training of those responsible for care and technological equipment that enable effective and updated forms of communication. In addition, the elderly who attend the center present problems when it comes to incorporating skills for the execution of the different activities programs for the Jordanian. It was concluded that the limited interpersonal communication between older adults and those responsible for their care, prevents the improvement of communication skills of the elderly who attend it, negatively impacting their insertion into society. Therefore, it is recommended to the authorities of the Day Center "San Jose" for Older Adults, to carry out innovative activities with the use of technology, which encourage interpersonal communication between the elderly and those responsible for their care.

Key words: elderly adults; responsible for care; interpersonal communication; information; society.

c. INTRODUCCIÓN

Los centros de atención al adulto mayor son entidades que albergan y atienden a este grupo humano con la finalidad de buscar bienestar, prevención, mantenimiento de facultades físicas y psicológicas, incluyendo a la familia como ente principal para que se cumplan estas metas.

Las personas de la tercera edad precisan entablar una relación e inclusión con su entorno, siendo la comunicación interpersonal el punto principal para integrarse en la sociedad.

Por ello se creyó pertinente realizar la presente investigación, en la cual como objetivo general se planteó: Analizar la influencia del proceso de comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado del Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad, de la ciudad de Loja, período diciembre 2016 - junio 2017.

Como objetivos específicos de la investigación se plantearon: Determinar las destrezas de comunicación que utilizan los responsables del cuidado al vincularse con los adultos mayores del centro; identificar las limitaciones que presenta el proceso de comunicación entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado; y proponer estrategias comunicativas que contribuyan al mejoramiento de la comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado.

Para dar cumplimiento a este trabajo de investigación se utilizó el método cualitativo, debido a la naturaleza de la investigación, así mismo se delimitó la población a investigar, llegando a determinarse un total de 25 personas mayores, haciendo uso de varias técnicas e instrumentos para la obtención de información, como son la entrevista estructurada que se aplicó a la coordinadora, tres especialistas (responsables de su cuidado) y a un familiar, fichas de observación y grupos focales que se utilizaron con los adultos mayores que asisten al centro.

El informe de investigación, consta de varios acápite: El tema; el resumen, en el que se informa el carácter de la investigación; la población investigada y las técnicas e instrumentos usados para la recaudación de información; se presentan los objetivos de la investigación; se hace énfasis en los resultados que permiten llegar a concluir que la limitada comunicación entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado, impide el mejoramiento de las destrezas comunicacionales de las personas de la tercera edad, constituyendo un problema en la inclusión de este grupo humano a la sociedad.

A continuación se expone la presente introducción y posteriormente, la revisión de literatura donde se fundamentan los principales conceptos y categorías de esta investigación tales como: comunicación, comunicación interpersonal, adulto mayor, comunicación con personas de la tercera edad, centros de cuidado para las personas mayores y Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores de Loja, que sientan las bases para comprender e interpretar los resultados; seguidamente los materiales y métodos que sintetizan los procesos de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados.

Consecutivamente los resultados, donde se presenta, analiza e interpreta la información; con ello se facilitó formular la discusión donde se explica el cumplimiento de objetivos y la comprobación de hipótesis; en las conclusiones se pudo evidenciar que en el Centro de Día “San José” para adultos mayores, no se fomenta y es limitada la comunicación interpersonal entre las personas de la tercera edad y las responsables de su cuidado; que la mayoría de las responsables del cuidado de los adultos mayores no utilizan palabras claras y sencillas, que a veces se acompañan de gestos y gráficos y, no utilizan material palpable; además, que la mayoría de las responsables del cuidado de los adultos mayores sí utilizan la parte afectiva; pero no realizan adecuadas actividades lúdicas con las personas de la tercera edad; y que las autoridades del Centro de Día “San José” para adultos mayores no apoyan a las responsables

del cuidado con infraestructura moderna y completamente equipada para la realización de las actividades.

Con respecto a lo antes mencionado se recomienda a las autoridades del Centro de Día “San José” para adultos mayores realizar actividades que fomenten la comunicación interpersonal entre las personas de la tercera edad y las responsables de su cuidado; y se sugiere a las autoridades del Centro de Día “San José” para adultos mayores gestionar la implementación de una sala de computación totalmente equipada que brinde los servicios tecnológicos necesarios para las personas mayores.

Finalmente, se procede a elaborar y presentar al centro la propuesta alternativa, la cual consiste en capacitar a los responsables del cuidado de las personas mayores sobre el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), orientada a fomentar la comunicación y a reducir la brecha digital generacional en los adultos mayores.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

a. COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso mediante el cual el hombre logra simbolizar y responder de diferentes maneras ante una pregunta y compartir significados en una conversación.

Hace muchos años, los hombres estaban agrupados y realizaban actividades en conjunto, por lo tanto, requerían algún tipo de comunicación. Según el autor Engels "los hombres en formación llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse algo unos a otros, o poseer cierto tipo de comunicación más fuerte y segura, interactuar unos con otros" (2000, pág. 29). Por tanto, el surgimiento de la comunicación, dio inmediatamente paso a los gritos y a los sonidos humanos de forma progresiva, creándose el lenguaje.

La comunicación interpersonal sigue siendo un elemento necesario de la red de comunicación, tanto en los países en vías de progreso como en los desarrollados. En donde, las sociedades utilizan símbolos, lenguas y otros modos de expresión humana. Además, constituye uno de los procesos fundamentales de la sociedad. De acuerdo con el autor Paoli:

La comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado, es por ello que el término comunicación ha ayudado al ser humano a expresarse y a conocer a sí mismo de los demás y del medio que lo rodea, por lo tanto, se ha transformado en una necesidad progresiva para conducir al hombre al punto eminente de su vida. (2013, pág.12).

El proceso de comunicación es una necesidad vital para las comunidades porque sus destinos están ligados a todas las necesidades materiales e inmateriales de los individuos, entonces, los efectos de la comunicación, varían según las características de cada sociedad.

Al determinar la comunicación como un proceso, la misma se fundamenta en una firme evolución, conformada por un conjunto de etapas con un fin definido, en el que existe la interacción. A decir del autor Chiavenato "la comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información." (2006, pág.7). La

comunicación es intercambiar ideas, un acontecimiento, una vivencia. Entonces debemos preguntar para saber lo que se deseamos conocer y conseguirlo por medio de una respuesta.

i. Importancia de la comunicación

La comunicación al igual que otras áreas de estudio tiene su importancia. Según el autor Piaget “la comunicación es un acto de relación humana en el que dos o más participantes intercambian un mensaje mediante un lenguaje o forma de expresión. Este proceso es interactivo y social” (2005, pág. 22). Todos los seres vivos tienen la necesidad de interactuar con otros. La comunicación es conocida como la acción de entender y compartir alguna idea. No solo transmitimos un mensaje en lo que decimos, sino también en la manera en cómo lo decimos.

Ser incapaces de comunicarnos puede traer consigo malos entendimientos entre el grupo, de ahí la importancia de saber comunicarnos. De acuerdo con el autor Serrano:

La importancia de la comunicación está implicada en la reproducción de los grupos. Los cuales satisfacen las necesidades colectivas, en tanto que la información que producen sobre el medio social que han creado, se oriente a impedir el regreso al estado de naturaleza (2007, pág.13).

La comunicación ayuda a difundir conocimientos e información con las demás personas, permitiendo así el avance de la sociedad. Por esta razón, la comunicación es de vital importancia para desarrollar nuestras potencialidades.

ii. Elementos que intervienen en la comunicación

Para que exista un adecuado proceso de comunicación intervienen varios elementos que ayudan a generar un contexto claro, como: el emisor quien envía el mensaje y el receptor que recibe el mensaje. A decir de Esther:

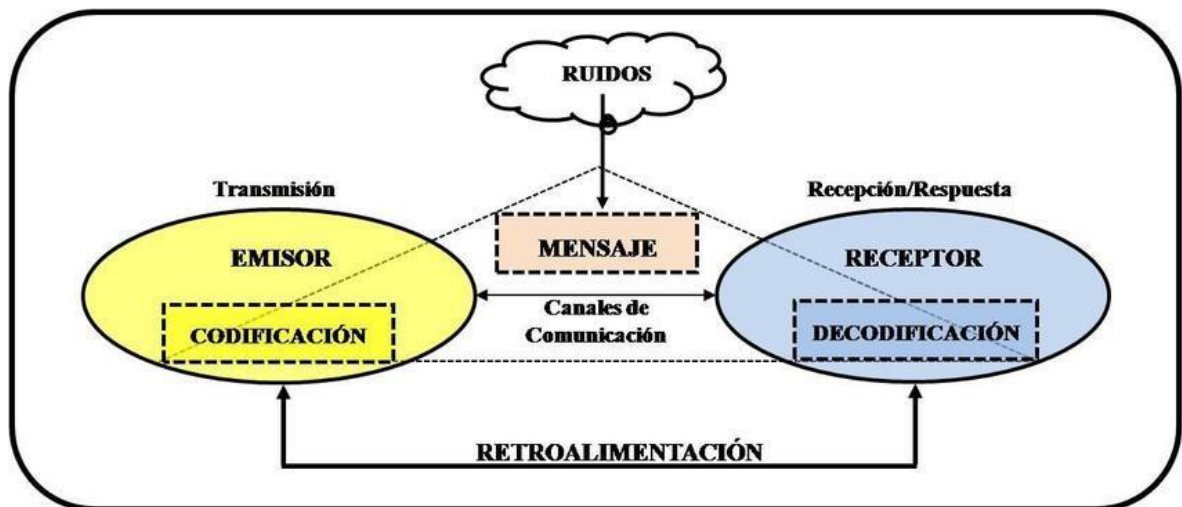
El emisor es la persona o conjunto de personas que transmiten el mensaje, mientras tanto el receptor es el destinatario del mensaje y quien debe interpretar, el mensaje es el objetivo de la comunicación, la información, opinión, datos o pensamientos, para que exista una buena comunicación debe haber un canal que es el medio a través del cual se transmite la información, el código es el conjunto de símbolos o signos utilizados para expresar el mensaje estos pueden ser gestos, palabras, código, etc. Y el contexto es la

situación real en la que se encuentra el emisor y el receptor en el momento de la comunicación y que también permite comprender el significado del mensaje. (2009, pág.18).

Todos estos elementos interactúan entre sí, para dar marcha al proceso de comunicación, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1

PROCESO DE COMUNICACIÓN



Fuente: González

iii. Barreras de la comunicación

En el proceso de la comunicación existen muchas interferencias con respecto a la comprensión del mensaje, obstáculos que pueden llegar a distorsionar el mensaje, impidiendo la comprensión del mismo. A este tipo de obstáculos los denominamos barreras de la comunicación. Según la autora Carolina, las clasifica de la siguiente forma:

TABLA 1 - BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Barreras semánticas	Radica en el sentido significación o acepción del lenguaje en general de los símbolos que se utilizan y su decodificación.
Barreras físicas	Fallas, deficiencias o selección inadecuada de la fuente de los medios utilizados para transportar el mensaje.
Barreras fisiológicas	Se ocasionan por malformaciones, disfunciones y otras limitaciones funcionales de las personas que intervienen en el proceso.
Barreras Psicológicas	Parte de la forma individual que cada persona posee para percibir y comprender el mundo que le rodea sus prejuicios y la necesidad de satisfacer requerimientos emotivos.
Barreras administrativas	La estructura y el funcionamiento de la organización, así como el proceso administrativo en acción da lugar a problemas de comunicación.
Barreras Sociales y culturales	Se presentan cuando a una misma palabra se le dan diferentes significados, de acuerdo con los diferentes contextos en que se desenvuelven las personas o cuando se emite un mensaje no confirmado y pasa de una persona a otra, generando todo tipo de rumores.

Fuente: Carolina Álvarez, 2016

Elaborado por: La autora

Hay que tener en cuenta que estas barreras de la comunicación varían según como se desarrolle la comunicación entre emisor y receptor, cómo se transmita el mensaje y cómo se lo entienda. En sí la clasificación depende de la cultura en que se desarrolle la comunicación, ya que el significado de las palabras no es la misma para todas las culturas sociales.

iv. Comunicación como base de la interacción personal

La comunicación es el proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se relacionan a través de la emisión y recepción del mensaje, siendo un factor esencial de convivencia.

La comunicación es una necesidad del ser humano que implica un intercambio de mensajes entre personas, y se refiere a ella, como un ingrediente esencial sin el cual no sería posible la formación de la estructura social, por lo que, podría decirse que es la base de la interacción humana. La estructura social, está basada en un proceso de comunicación; es decir, su configuración se da en el mismo momento en que aparece la comunicación. (2008, pág.36).

Las relaciones humanas se logran a través de la comunicación. Este proceso ayuda a las personas a expresar sus ideas, desarrollar sentimientos hacia los otros y crear relaciones positivas o negativas. A decir del autor Pasquali:

La comunicación es una necesidad imperiosa entre todos los ámbitos de la vida socialmente organizada, por ello, la define como un proceso dinámico que permite, tanto a emisores como a receptores, interactuar en un contexto social dado, proceso en el que, a través de varias etapas, las que implican un constante

intercambio de información entre emisores y receptores que mutan sus roles continuamente. (2008, pág. 45).

Por este motivo, la comunicación es el único proceso que involucra a los seres humanos, es decir, es capaz de generar interacción entre dos o más personas.

1. Componente no verbal de la comunicación interpersonal

Los componentes no verbales se pueden demostrar por medio de los comportamientos y gestos de las personas. Según el autor González:

Los componentes no verbales como aquellos en los que no interviene la palabra, siempre que la comunicación se produzca de forma presencial, no así en el caso de la comunicación a través del teléfono u otros medios, en lo que los elementos no verbales no se encuentran presentes. Es más, incluso en circunstancias que puedan hacerse evidentes si su presencia conlleva algún tipo de sonido que los delate (por ejemplo, cualquier tipo de movimiento nervioso de los pies o las manos que produzca algún sonido peculiar. (2011, pág. 10)

Entonces, la comunicación no verbal se compone de tres elementos característicos y parte del éxito de este tipo de comunicación radica en la armonía de estos tres: el contacto visual, la voz y la expresión corporal.

- **Contacto Visual**

Dentro de la comunicación interpersonal, la orientación de la vista por parte del interlocutor juega un papel muy importante, ya que desde un inicio este debe captar la atención del oyente, haciendo énfasis en el contacto visual. Por lo cual, la vista bien orientada no solamente permite una captación inicial, sino que ayuda a mantener la atención del receptor.

- **La Voz**

Al momento de comunicarnos debemos mantener la capacidad pulmonar necesaria para expedir el aire requerido y mantener la voz. Por ende, se debe tomar en cuenta el tamaño el contexto social al cual nos estamos dirigiendo. De acuerdo al autor Ruiz “la voz, más que formar parte de la comunicación verbal, son el elemento que le da énfasis a las palabras que

se emiten cuando no se establece la comunicación” (2006, pág.11). Esto quiere decir que, si durante el proceso de comunicación no se establece un control adecuado del tono de voz y del ritmo respiratorio, se correrá el riesgo de caer en malos hábitos comunicacionales.

- **La Expresión Gestual**

La expresión gestual se refleja en la expresión facial, manos, brazos, dedos, en fin, en todo el cuerpo. Tales expresiones generalmente no van solas, sino que representan un acompañamiento gráfico del habla, sirviendo para ilustrar y enfatizar la palabra hablada. A decir del autor Tarfé:

Con su presencia y su vestir e inclusive la forma como se manifiesta el emisor con sus movimientos, influye en la efectividad del mensaje, es decir, existe un cierto lenguaje corporal que coadyuva al entendimiento de la disertación siempre y cuando se conduzca con armonía la comunicación. (2005, pág.25).

En consecuencia, el lenguaje no verbal tiene cada vez más importancia dentro de la sociedad actual. Por ejemplo: los movimientos, los gestos, las expresiones, entre otras, son parte del lenguaje no verbal.

2. Componente verbal de la comunicación interpersonal

Dentro de la comunicación interpersonal, el componente verbal hace referencia a que el habla es un puente importante para transmitir ideas con nuestros semejantes. Según el autor García “el habla es el componente por excelencia de la comunicación y hacia el que tradicionalmente se ha dirigido la atención” (2010, pág. 55). Por tanto, el habla es el tipo de lenguaje más significativo para entablar una relación social.

El habla es el componente verbal más sustancial de la comunicación interpersonal. De acuerdo con el autor García “la atención personal se la podría considerar dentro del contenido, y nos referimos a ella como aquellas muestras concretas de interés por la otra persona o por sus ideas, sentimientos, actividades” (2010, pág. 56). Por eso debemos prestar

atención al momento en que otras personas expresan sus ideas y opiniones con respecto a un tema para así nosotros también dar un comentario.

3. Componentes paraverbales de la comunicación interpersonal

Este tipo de lenguaje tiene la doble función de mejorar la comprensión del lenguaje verbal y favorecer la manifestación de sentimientos, emociones y de actitudes del hablante. A decir del autor Vallejos “los componentes paraverbales o paralingüísticos son aquellos que, aunque se haga uso del aparato fonador, su uso no altera el mensaje verbal que se esté expresando” (2012, pág. 10). Este componente es importante en la manera de cómo se envía el mensaje, y estos son: el volumen de voz, tono, timbre, fluidez verbal, velocidad adecuada, claridad en la articulación y vocalización de los sonidos, tiempo de habla y las pausas que se llevan dentro de una conversación.

1.5 Funciones de la comunicación

La comunicación es el proceso que intercambia ideas, opiniones, sentimientos e intereses entre las personas. Entre las diferentes funciones de la comunicación tenemos:

- **Informativa**

El mensaje tiene la función de informar. Por tanto, la comunicación consiste en compartir significados que informen a las personas. Según el autor Zayas:

La comunicación es simbólica cuando utilizamos los gestos, los sonidos, las palabras y los números, los mimos que nos ayudan a comunicar lo que deseamos. (2003, pág. 14).

Por esta razón, durante el proceso comunicativo transmitimos información sobre cultura, historia, experiencias, etc. Por lo tanto, si no existiera la comunicación nadie estaría al tanto de lo que sucede a su alrededor.

- **Afectiva**

Cuando nos comunicamos de una u otra manera influyen emociones, no es sólo lo qué se dice, sino cómo se dice. De acuerdo con el autor Chifflet “la función afectiva transmite y recibe emociones, sentimientos y vivencias que dan satisfacción o insatisfacción de necesidades. Esta función posibilita expresar y percibir vivencias afectivas” (2011, pág. 5). Por lo cual, al momento de emitir y recibir mensajes se produce una serie de emociones entre el emisor y el receptor, ya sea por medio de palabras habladas, gestos o miradas.

- **Regulativa**

La función regulativa posee normas y valores tanto de la sociedad como de las organizaciones. A decir del autor Cuevas:

Esta función está enfocada en el cuidado y regulación de las personas sobre la cultura que poseen, por ejemplo: el nivel cultural, las motivaciones, los proyectos de vida, la interacción, el intercambio, el comportamiento de las personas, la participación, la reflexión y la conducta (2015, pág. 49).

Esta función del proceso comunicativo se utiliza para regular la conducta de las personas, facilita su adaptación a la sociedad y permite orientarlos sobre algún aspecto que estén realizando incorrectamente.

1.6 Niveles de la comunicación

En la comunicación existen diferentes maneras de emitir mensajes. Cada uno de los niveles responde a situaciones y contextos particulares, con respecto a las intenciones que tenga el emisor. Según el autor Prieto distingue cuatro niveles básicos de comunicación:

TABLA 2 - NIVELES BÁSICOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación Intrapersonal:	Es aquella en la que el emisor y el receptor corresponden a una misma persona.
Comunicación Interpersonal:	Es aquella en la que los actores se relacionan cara a cara.
Comunicación Intermedia:	Generalmente se establece en grupos que refieren un fin común.
Comunicación Colectiva:	Consiste en la transmisión de mensajes que se realizan de manera colectiva o masiva.

Fuente: Prieto Castillo, 2011.

Elaborado por: La autora

De acuerdo a lo antes expuesto se puede entender que la comunicación intrapersonal consiste en la reflexión interna de una persona, la cual es consciente de sus emociones, ideas y acciones.

La comunicación es una relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten un mensaje.

La comunicación intermedia es la que se desarrolla en la interacción social de masas, se da en aulas, conferencias, mesas redondas, seminarios y reuniones.

La comunicación colectiva se refiere a la transmisión de mensajes de manera pública a través de los medios de comunicación, a una audiencia variada, numerosa y dispersa.

b. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal se refiere a enviar y recibir la información de una persona a otra. En otras palabras, se establece un puente de transmisión entre las personas. De acuerdo con el autor Werther “se logra establecer la comunicación interpersonal, cuando los interlocutores son capaces de intercambiar libremente los mensajes relevantes” (1998, pág. 34). Por tanto, cuando se logra mantener una comunicación interpersonal, tanto el emisor como el receptor intercambian información.

Por consiguiente, la comunicación interpersonal es un proceso a través del cual transmitimos ideas entre dos o más personas y de forma directa. A decir del autor Senén:

La comunicación interpersonal es el hecho de transferir información desde la mente de la persona emisora a la mente de la persona receptora. Si no hay esa transferencia de información, no hay comunicación. Lo que se transfiere pueden ser datos, sentimientos, emociones, en definitiva, información, con frecuencia información acompañada de o embebida en emociones que realzan o deterioran la información transmitida (2010, pág. 5)

La comunicación interpersonal se da a diario en nuestras vidas, ya que a nosotros los seres humanos, por ser seres sociales, nos place conversar con las personas, dar a conocer nuestro punto de vista de algún tema, como también recibir comentarios de las otras personas.

Por esta razón, la comunicación interpersonal es la llave que abre los caminos de las relaciones humanas, entre los individuos, debido a que permite el adelanto y progreso social y familiar de las personas. Según el autor Marroquin “la base de las relaciones humanas, es la que permite la convivencia entre los seres humanos, el progreso de los pueblos y la conservación de las familias como base de la sociedad” (2000, pág. 10). Por lo que, la comunicación interpersonal conlleva a la supervivencia y propagación de la especie, ya que siempre ha existido la necesidad humana de intercambiar palabras para realizar las tareas cotidianas.

i. Interacción Social

Una adecuada interacción social se da mediante gestos, miradas y palabras que determinan el contexto y el posicionamiento del diálogo entre los hablantes. De acuerdo con el autor Gavia “la interacción social se refiere a la comunicación entre dos o más individuos; se dice interacción porque el mensaje expresado por una persona tiene algún resultado sobre el otro, el cual responde según su interpretación de ese mensaje” (2007, pág. 28). Mediante la interacción social las personas interactúan y establecen relaciones de confianza y afecto con otras personas, compartiendo, participando y colaborando en actividades grupales.

Además, cuando las personas interactúan con otras, deben tomar en cuenta que deben proceder y actuar de forma apropiada, ya que en varias ocasiones no son de igual status o función social, y por eso no hay que sentirse ni superior, ni inferior que las otras personas.

A decir del autor Gavia:

Las interacciones sociales son procesos dinámicos, cargados de subjetividad, los cuales se construyen y reconstruyen cotidianamente por lo cual la interacción social es considerada como el vehículo para la transmisión dinámica del conocimiento cultural e histórico. El contexto y la función de la interacción determinarán el o los papeles adoptados por los participantes y las relativas contribuciones (2007, pág. 37).

La interacción humana social se da en tres formas: la conformidad con normas de grupo donde hace referencia al sometimiento y a la presión, la cooperación entre miembros del grupo refiriéndose al trabajo en equipo que promueva el bienestar del grupo y de sus miembros, y la responsabilidad que se refiere al bienestar de los demás, que no es más que la existencia de la responsabilidad social y la disminución de la apatía pública.

ii. Interacción Comunicativa

A través de la interacción comunicativa se intercambian conceptos, conocimientos y afectos. Todo ello, ayuda a que exista un adecuado proceso de comunicación. Según el autor Rizo:

El concepto de comunicación tiene diferentes definiciones. Hace referencia a la interacción por la cual los seres vivos se adaptan al entorno. Además, es el sistema de transmisión de información entre una o más personas. (2007, pág. 2).

En el proceso de interacción los seres vivos tienen que adaptarse al entorno. Por ello, para que la interacción sea clara tanto para el emisor como para el receptor deben respetarse las culturas, ideologías y pensamientos de la persona, ya que estas influyen en la interacción comunicativa.

Estas representaciones de interacción son decisivas en la existencia humana y por ello, hay una disposición a institucionalizarlas como valores a través del proceso de socialización.

Debido a los grandes cambios sociales y a la falta de socialización, estos valores no son aplicados, sino que se han venido perdiendo, ya que, en vez de relaciones interpersonales estables y armónicas, lo que existe a nivel interaccional es hostilidad, conflicto y competencia.

iii. Factores psico-sociales que intervienen en la comunicación interpersonal

Existen varios factores psico-sociales como: la simpatía, el interés, la empatía que influyen en la comunicación interpersonal que se da entre dos o más individuos. De acuerdo con el autor Hernández:

En la comunicación interpersonal actúan factores como: las fuerzas propulsoras son los motivos que inducen a los individuos a desplazarse de un lugar a otro. La simpatía demostrada por una persona hacia los demás es una fuerza positiva; el interés es igualmente una fuerza positiva. Las fuerzas inducidas son las fuerzas que ejercen otras personas hacia un individuo en particular. Las valencias es la concentración de fuerzas propulsoras o inducidas. La empatía es la capacidad de entender y comprender a los demás en su propio contexto. (2009, pág. 9)

Por tanto, las fuerzas propulsoras son motivos que inciden en el sujeto a desplazarse de un lugar a otro. La simpatía se define como la amistad que tienen dos personas. Y las fuerzas inducidas son aquellas que ejercen otras personas hacia un individuo en particular.

iv. Habilidades interpersonales

Las habilidades interpersonales nos ayudan a comunicar con mayor eficacia lo que deseamos informar. A decir del autor Fusté “las habilidades interpersonales nos permiten relacionarnos e interactuar de mejor forma con la gente” (2012, pág.1). Por consiguiente, entre las habilidades interpersonales tenemos: la empatía, las emociones y la sociabilidad, las mismas que permiten mejorar la comunicación con los demás.

- **La empatía**

Es bueno empatizar con quienes están a nuestro alrededor, ya que de esa manera nos estamos relacionando con las personas. Según el autor Campos:

La empatía es una habilidad interpersonal importante en nuestras vidas y lo más curioso es que es casi la única habilidad que nos otorga cualidad humana. Si no empatizamos con quienes están a nuestro alrededor es porque somos personas frías. (2011, pág. 12)

Por ello, es importante desarrollar nuestras habilidades empáticas al momento de relacionarnos y comunicarnos con los demás, ya de esa forma también conocemos lo que está ocurriendo a nuestro alrededor.

- **Emociones**

Las diferentes emociones que una persona puede expresar ante los demás, en ocasiones puede depender de lo que está sucediendo a su alrededor. De acuerdo con el autor Fusté:

La comunicación es un factor de suma importancia al momento de expresar nuestras emociones, por lo tanto, sin emociones las personas no mostraríamos lo estamos sintiendo: por ejemplo: alegría, tristeza, miedo, etc. (2012, pág. 13)

Como seres humanos debemos estar conscientes cuándo y con qué personas exteriorizamos nuestras emociones, ya que las mismas puedan ayudarnos a mantener o simplemente a romper nuestras relaciones sociales.

- **Sociabilidad**

Ser sociable implica ser abierto con las personas que están a nuestro alrededor, además, que nos ayuda a mejorar la capacidad de comunicarnos porque podemos compartir ideas e intereses independientemente de las circunstancias de cada persona. A decir del autor Campos:

La sociabilidad es un punto importante dentro de las habilidades interpersonales de un ser humano, ya que la misma le permite comunicarse con sus semejantes y adaptarse en los diferentes ámbitos de la vida. (2011, pág. 20).

Por esta razón, lo más recomendable dentro de las relaciones humanas es ser personas sociables porque los seres humanos necesitamos compartir con quienes están a nuestro alrededor para sentirnos completos y felices, y así demostrarlo en nuestros actos. Por consiguiente, lograr una verdadera amistad no necesariamente es el resultado de la sociabilidad, pues depende de otros aspectos, este valor es un medio que facilita el acercamiento y la comunicación con las personas.

v. Dificultades y falencias en proceso de la comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal juega un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A pesar de que todas las personas nos relacionamos y nos comunicamos

diariamente, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello, ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. Según el autor Jones:

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en la sociedad y se utilizan como un medio para obtener ciertos beneficios. Es claro que las personas con más éxito social o que se saben manejar mejor en ámbitos interpersonales, gozan de mayor prestigio, son más reconocidas, tienen mejores trabajos, más amigos, etc. (2012, pág. 3).

Existen también personas con dificultad para relacionarse con los demás, que manifiestan ser tímidas, sentirse solas o encontrarse incómodas en situaciones sociales, por tanto, tienen problemas de establecer relaciones sociales.

Entonces podemos decir que en la última década las nuevas tecnologías como el internet, han causado cierto impacto negativo en las relaciones interpersonales. De acuerdo con el autor Tapia:

Los avances en las nuevas tecnologías nos permiten estar permanentemente conectados con nuestra lista de contactos, y podemos acceder a estos contactos con mucha facilidad, lo que nos han abierto las puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado. Sin lugar a dudas, esta nueva forma de relacionarnos tiene unas consecuencias positivas y negativas (2012, pág.5).

Se ha visto un abandono cada vez mayor del contacto presencial, substituido por encuentros virtuales. Por consiguiente, las consecuencias negativas giran en torno a que cada vez dejamos de lado el contacto directo emocional con las personas.

vi. Consecuencias del déficit interpersonal

Las habilidades sociales son un factor determinante de vida, la falta de destrezas sociales repercute de diferentes maneras en el humano, algunas veces presenta un rendimiento inferior a las personas con habilidades sociales. Por tanto, el desarrollo de una inadecuada comunicación interpersonal tiene sus consecuencias. Según el autor Hidalgo:

Las experiencias interpersonales tienen consecuencias inmediatas y mediatas. En lo inmediato, una interacción social puede ser autoevaluada en sus puntos motores, cognitivos y afectivos, siendo cualquiera de estos sistemas diferencialmente responsivos. Sin embargo, la evaluación social es llevada a cabo por un observador, se realiza fundamentalmente a través de la conducta, más que por sus aspectos cognitivos, lo

que piensa, o afectivos, lo que siente. En la interacción, lo que la persona hace tiene consecuencias en los demás, quienes a su vez responden, rechazan o fortalecen una conducta. (2000, pág. 53).

La persona es evaluada por sus acciones, su comportamiento dentro de una sociedad y como la misma responde a sus acciones. Sin embargo, existe un aspecto importante que es la relación con el auto refuerzo, que la persona sea capaz de administrarse.

A lo largo del tiempo, las consecuencias del individuo pueden ser psicológicamente graves: inhibición social, aislamiento, ansiedad, inseguridad, baja autoestima. De acuerdo con el autor:

La ansiedad social se la define como el miedo, temor o ansiedad que surge en situaciones de interacción en la sociedad, inhibición creativa se centra en los aspectos cognitivos del proceso específicamente los procesos mentales que usa una persona cuando piensa de forma creativa, depresión es una de las causas en la falta de destrezas sociales que impiden que la persona tenga refuerzo social, adicción es un complejo que debe abordarse desde una perspectiva sistemática que incluya los diferentes factores que están involucrados en el consumo de las drogas. (2000, pág.54)

Cabe mencionar, que numerosas investigaciones hacen mención que una buena relación de las competencias sociales en la infancia, ayudan a un posterior funcionamiento social y psicológico para desenvolverse en la sociedad actual. Quizás no como antes, por el rápido avance tecnológico, lo que requiere del desarrollo temprano de una serie de habilidades de comunicación e interacción para sobrevivir emocional y laboralmente en la etapa adulta y en la vejez.

c. ADULTO MAYOR

Adulto Mayor es un término reciente que se le da a las personas que tienen 60 o más años de edad, también estas personas pueden ser llamados de la tercera edad. Un adulto mayor ha alcanzado ciertos rasgos que se adquieren bien sea desde un punto de vista biológico, social y psicológico. Según el autor Cornachione:

Este sector de personas viejas cuenta con número de ellas que vive en una situación muy precaria, demandando asistencia económica, sanitaria y social otro sector vive en situaciones de aislamiento, pobreza, enfermedades o abandono familiar y por ello es acuciante la necesidad de claras y definiciones políticas claras. (2008, pág. 16).

Con este concepto se puede decir que el adulto mayor pasa por una etapa de vida en la que piensa como si fuera la última y en la que las aspiraciones de vida ya se han consumado. Gran parte de las personas de la tercera edad han dejado de trabajar, lo que junto con los problemas de salud asociados a la edad pueden acarrear consecuencias en todos los ámbitos de su vida.

Esta situación hace que las personas de la tercera edad muchas de las veces sean consideradas como un estorbo para sus familias, por lo que es un problema creciente en la sociedad actual. Según la Organización Mundial de Salud:

La población mundial está envejeciendo a pasos acelerados y esto no se debe a que los años o a que el día dura menos sino todo lo contrario, en la actualidad influye lo que comemos, la actividad física y nuestros hábitos. (2000, pág. 2)

Por tanto, las personas de la tercera edad requieren de mayor atención médica que las personas de corta edad, porque son más vulnerables a enfermedades, pero no hay que olvidar que existen casos en que los adultos mayores tienen una vida sana hasta su muerte.

3.1. Envejecimiento y sociedad

La vejez es una etapa de la vida como cualquier otra. Existen diversas definiciones científicas, biológicas, médicas, geriátricas y psicológicas de la vejez. De todas las definiciones que se encuentran, la vejez o la tercera edad se da a partir de los 60, otros a partir de los 65-70. Otros simplemente dicen que es una definición social. Además, en el Ecuador se ha cambiado el término anciano debido a que la expresión es muy marcada para este grupo. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censo:

Las personas de la tercera edad se llaman Adultos mayores. Se ha cambiado el término y ahora se les llama Adulto Mayor a las personas de más de 65 años. Se tomó esa edad según la ley del anciano promulgada en el R.O. 806 de 6 de noviembre de 1991 y decreto ejecutivo No. 127 y su registro general en vigencia en el R.O. 961 del 19 de junio de 1992 y decreto ejecutivo. (2009, pág. 3).

El término vejez puede ser relacionado con distintos fenómenos variados de una realidad, en la que la mayoría de las personas solo tienen una percepción muy abstracta y lejana a la situación.

Por todo ello, el tema adulto mayor debe ocupar el centro de un debate entre la política, las ciencias, los medios de comunicación y los propios adultos mayores. A decir del autor Cornachione:

Lo que ha resultado cambiante a lo largo de la historia, es el abordaje social de las personas se han relacionado con el tema o que se han ocupado de forma directa de la atención de personas viejas, ya sea en la familia o en distintos grupos sociales (2008, pág. 22).

En la actualidad, los adultos mayores no solo necesitan de la familia, sino de la satisfacción de sus demandas a través de políticas de estado implementadas por el mismo y por la acción voluntaria, como la creación de centros de cuidado para personas de la tercera edad y entidades que tomen en cuenta que la atención de un adulto mayor debe ser especial.

3.2. La visión social del adulto mayor debe cambiar para mejorar su calidad de vida

En estos últimos años, en el Ecuador se han creado diferentes programas para la inclusión social de los adultos mayores, pero parte de estos programas no han tenido gran acogida, obligando al gobierno a darlos por terminados.

Los adultos mayores expresan que a pesar de que no cuentan con servicios públicos óptimos, no tienen la fuerza y el espíritu para reclamar, ya que una vez más sienten que están solos en esto. Según el autor Triado “la soledad es el peor mal de la vejez en los distintos países, y por ello los viejos tienen la necesidad de tener a alguien que los escuche, tener a alguien al lado, cerca” (2006, pág. 27). Por consiguiente, las personas de la tercera edad se sienten solos cuando notan la ausencia de sus hijos, ya que en muchos de los casos ellos deben trabajar y tienen que dejarlos solos.

Son muchos los conceptos, comentarios sobre cómo mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, la misma que se basa en que a este grupo de personas no les falte alimentos,

vivienda, y salud, pero que hay de sus emociones, de sus procesos comunicativos y de ser entes sociales.

Es por eso, que muchos de los programas dedicados a los adultos mayores no han tenido éxito debido a que no profundizan en aspectos importantes, por ejemplo: cómo manejar y adoptar técnicas y habilidades para el desarrollo adecuado de la comunicación interpersonal de las personas mayores.

3.3. Derechos del adulto mayor

La Constitución de la República del Ecuador dispone en la sección primera los siguientes artículos:

TABLA 3 - ARTÍCULOS DE LOS DERECHOS DEL ADULTO MAYOR

Artículo 36	Los adultos mayores recibirán una atención prioritaria tanto en el ámbito público como privado, y especialmente en lo respecta a inclusión social y económica, y a protección contra la violencia. Además, se debe mencionar que se considerara como adultos mayores a las personas que tengan sesenta y cinco años de edad.
Artículo 37	<p>Numerales 1, 2 y 7. “El estado garantizará a las personas Adultas Mayores los siguientes derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numeral 1: La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas; • Numeral 2: El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones. ☐ Numeral 7: El acceso a una vivienda que asegure una vivienda digna, con respeto a su opinión y consentimiento”.
Artículo 38	<p>El estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas Adultas Mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferentes propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas, en los numerales 1, 3, 4, 5, 6, 8 y 9 indica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numeral 1: Atención en centros especializados que garanticen, su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente. • Numeral 3: Desarrollo de programas y políticas que, destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social. • Numeral 4: En este numeral se abordará la protección y atención prioritaria que se brindará al adulto mayor, en los casos de violencia, maltrato, explotación sexual y negligencia. • Numeral 5: Desarrollo de programas destinados a fomentar la realización de actividades recreativas y espirituales.

- **Numeral 6:** Atención preferente en casos de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencia.
- **Numeral 8:** Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.
- **Numeral 9:** Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental. En cuanto a sanción la ley penara el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o institución establecidas para su protección.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador, 2017.

Elaborado por: La autora

Por lo tanto, las personas mayores cuentan con ciertas garantías y beneficios en función de su edad. Los Gobiernos tienden a poner en marcha mejores y más desarrollados sistemas de asistencia para las personas mayores, como: seguridad social, atención médica gratuita, precio reducido, programas culturales y de esparcimiento apropiados y centros de cuidado para personas de la tercera edad. Pero hay que reconocer, que estamos todavía muy lejos de valorar y considerar los derechos de las personas mayores como es debido.

3.4 Infracciones y sanciones en contra del anciano

Se establecen disposiciones legales, administrativas y financieras para proteger y garantizar la atención de las personas de la tercera edad del país. Por tanto, existen infracciones y sanciones en contra del anciano. A decir de los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes:

TABLA 4 - ARTÍCULOS DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES EN CONTRA DEL ANCIANO

Artículo 22	<p>Se consideran infracciones en contra del anciano.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los malos tratos dados por familiares o particulares. b) La falta e inoportuna atención por parte de las instituciones públicas o privadas en esta ley. c) La agresión de palabra o de obra, efectuados por familiares o por parte de terceras personas. d) La falta de cuidado personal por parte de sus familiares o personas a cuyo cargo se hallen, tanto en la vivienda, como en su seguridad. e) El desacato, la negativa, negligencia o retardo en que incurran los funcionarios públicos, representantes legales o propietarios de centros médicos, en la presentación de servicios a las personas de la tercera edad, especialmente a lo dispuesto en el artículo 14 de la presente ley; y, (RO.N°43924-X-2001). f) El incumplimiento por parte de los empresarios de transporte aéreos o terrestre, de empresas turísticas, centros deportivos, recreacionales o culturales, en dar cumplimiento a las rebajas previstas en el artículo 15 de la Ley del Anciano.
--------------------	--

Fuente: Ivonne Muñoz y Edgar Reyes, 2013.

Elaborado por: La autora

Por consiguiente, se establecen sanciones por el incumplimiento de la Ley del Adulto Mayor, como: amonestaciones, multas, y suspensión temporal o definitiva, ya que la persona mayor, ya sea hombre o mujer, como cualquier otra persona, tiene derecho a no padecer trato cruel, ni abandono, ni abuso psicológico o físico.

d. COMUNICACIÓN CON ADULTOS MAYORES

Las personas que estamos cerca de los adultos mayores debemos comprender que ellos tienen dificultad para comprender el mensaje de una conversación. Además, las personas mayores con deficiencia, a quienes en el proceso comunicativo se denomina receptores especiales, necesitan de más de una serie de técnicas para que la comunicación sea la adecuada. Según el autor Romero “un punto importante al momento de comunicarnos con adultos mayores es la forma en cómo lo hacemos, ya que depende de nosotros lograr una adecuada comunicación con estas personas que ya tienen una edad avanzada.” (2003, pág. 78). Las personas de la tercera edad al ser entes de la sociedad, sus familiares, amigos y grupos sociales en general, optan por acercarse y mantener una adecuada comunicación con ellos.

i. Comunicación eficaz con personas mayores

Conversar con una persona mayor no es igual que hacerlo con una persona joven. Con el envejecimiento llegan diversos problemas de salud que van dificultando el entendimiento y afectando la audición. Por tanto, todo esto crea una barrera comunicativa. De acuerdo con el autor Romero:

Existen distintas formas de llevar una comunicación efectiva con las personas de la tercera edad. Entre las cuales tenemos: si formulamos una pregunta, escuchemos la respuesta; demos el tiempo necesario para que puedan hacernos alguna pregunta y seamos directos sin tratar de protegerlos porque puede repercutir en su condición. (2003, pág. 2)

Es así, que la comunicación con las personas de edad avanzada amerita paciencia y tiempo, debido a sus cambios físicos y psicológicos. Además, que una buena comunicación es importante para entender las necesidades de los adultos mayores.

ii. Limitaciones fisiológicas que afectan al proceso comunicativo del adulto mayor

Cuando entablamos una conversación con una persona mayor, es importante que no olvidemos sus limitaciones fisiológicas y problemas de salud. Debemos tener siempre en cuenta que sus capacidades no son las mismas que las de nosotros, por lo que a la persona mayor le podría costar un poco más de trabajo hablar y entender lo que decimos. Factores como: la pérdida de audición o de memoria puede complicar la interacción, pero si tenemos en cuenta estas dificultades, podremos encontrar la forma de comunicarnos eficazmente.

1. Adultos mayores con deficiencia física-motriz

Las personas mayores con deficiencia física – motriz tienen un desarrollo normal de todas sus funciones psíquicas. Las alteraciones que se presentan son producto de la deficiente estimulación, ya que generalmente las familias de ellos asumen una actitud sobreprotectora que priva al adulto mayor de la socialización, por lo que su desarrollo casi siempre no corresponde a las normas de su edad. A decir de los autores Rosell y Soro:

Los adultos mayores que presentan deficiencia física - motriz no se los debe subestimar por tener esa condición sino todo lo contrario debemos respetar su tiempo de habla y su forma de comunicarse, ya que de esa manera sabremos cómo es su ritmo de adaptación y su capacidad de comprensión. (2000, pág. 92)

Por tanto, debemos poner en práctica todos los puntos mencionados por el autor, para llevar una correcta comunicación con los adultos mayores, como, por ejemplo: respetar el tiempo de habla, eso significa que debemos articular bien las palabras y direccionar la voz hacia la cara para que no crear más barreras, y asegurarnos de mover la boca y pronunciar cada palabra de forma precisa.

2. Personas de la tercera edad con deficiencia psíquica

Para comunicarse con las personas mayores que sufren deficiencia psíquica, es decir, que tienen trastornos en el comportamiento es necesario crear un espacio de interacción donde las personas mayores sientan que las entendemos, las escuchamos y que son importantes en nuestras vidas. Según el autor Romero:

Las personas de la tercera edad que presentan deficiencia psíquica, son a quienes se les debe tener más paciencia, ya que en la mayoría de los casos su comportamiento es agresivo y eso conlleva a que sus cuidadores o quienes estemos frente a ellos les tengamos paciencia y sobretodo les brindemos más cariño. (2003, pág. 67).

Aunque en ciertas ocasiones los adultos mayores se comporten de una manera inadecuada por su deficiencia psíquica, nosotros debemos dejarlos ser, pero también debemos ayudarlos a corregir su comportamiento. Por lo tanto, la paciencia es la mejor virtud que podemos tener al momento de relacionarnos con una persona de la tercera edad.

3. Personas mayores con deficiencia sensorial (visual y auditiva)

Para lograr una adecuada comunicación con las personas de la tercera edad con deficiencia visual y auditiva, es preciso seguir los siguientes consejos. De acuerdo con el autor Cohen:

Por lo general, la mayoría de adultos mayores presentan varias deficiencias, pero tenemos dos que son las más comunes, estamos hablando de la deficiencia visual y la auditiva. En el caso de que las personas de la tercera edad tengan una deficiencia visual lo más recomendable es comunicarnos con ellos a través de señales y si presentan una deficiencia auditiva hay que utilizar gestos, hablarles lento para que puedan leer los labios, subir la voz y principalmente articular muy bien las palabras. (2009, pág. 54).

Por esta razón, para tener una correcta comunicación con las personas mayores que sufren deficiencia visual como auditiva, es necesario comunicarnos por medio de señales y gestos, ya que el movimiento y dilatación de los ojos, la postura de las manos y piernas, la respiración y hasta rascarse la nariz tienen su significado.

e. CENTROS DE CUIDADO PARA EL ADULTO MAYOR

Un centro de cuidado integral para el adulto mayor es un lugar dedicado a proporcionar cuidados y actividades de desarrollo integral. Estos funcionan durante el día y con profesionales. En donde se abordan temas como: la psico-rehabilitación, atención psicológica, alimentación, ejercicios lúdicos y terapias. De acuerdo con el Ministerio de Inclusión Económica y Social “los centros de día para el adulto mayor, son unidades de atención que se encargan de cuidarlos y, por ende, de potenciar el desarrollo de habilidades de las personas a través de un trabajo conjunto” (2014, pág.2). En Loja, en la parroquia Vilcabamba existe el Centro del Adulto Mayor y el Centro de Día “San José” en la ciudad de Loja. Estos centros son importantes, ya que sus servicios están enmarcados en la inclusión, participación social, protección social, atención y cuidado.

i. Objetivos de los centros de día para el cuidado de personas mayores

El objetivo de un Centro de Día es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores a través de acciones que promueven su salud integral y al mismo tiempo fomentar, lo más posible, su independencia. Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES):

Se debe desarrollar las habilidades de las personas mayores respetando sus características individuales y su edad, con una visión integral de la persona, su familia y la comunidad; fortalecer las capacidades para lograr la autonomía de la persona; y participación activa en el medio donde se desarrolla. (2014, pág.3)

Por lo tanto, los centros poseen ciertos objetivos que deben cumplirse, ya que su misión principal es proporcionar a las personas mayores un apoyo técnico y especializado para que puedan desarrollar con mayor autonomía las actividades de la vida cotidiana.

Además, la misión del centro de cuidado para personas de la tercera edad, se concreta por medio de los objetivos propuestos, los mismos que algunos centros los aplican, como: facilitar un entorno preventivo a las personas mayores para el mantenimiento y potenciación

de la autonomía personal; y ofrecer atención integral y personalizada, desde todos los aspectos: social, sanitaria, psicológica, rehabilitadora y comunitaria. De acuerdo con el autor

Jaramillo:

Cada Centro de Día define cuál es el tipo de Adulto Mayor al que van dirigidos, algunos aceptan sólo adultos mayores funcionales, pero la mayoría están diseñados para dar atención a personas con enfermedades degenerativas o para personas que pasan mucho tiempo solas en casa y buscan hacer un proyecto de vida o crear nuevas relaciones sociales. (2012, pág.11).

Por consiguiente, el objetivo de los centros de día para adultos mayores es mejorar y mantener el grado de autonomía de la persona de la tercera edad y darle apoyo a la familia, ya que por diferentes ocupaciones no los pueden atender.

ii. Normas técnicas del centro de cuidado para el adulto mayor

Dentro de las normas técnicas que deben efectuar los centros de cuidado para personas de la tercera edad, son cumplir con los servicios de manera adecuada, como: atención sanitaria, preventiva y rehabilitadora. A decir del autor Rosero:

El Ministerio de Inclusión Económica y Social fundamenta normas técnicas dentro de los centros de cuidado del adulto mayor, en un enfoque de derechos que considera al envejecimiento como una opción de ciudadanía activa y envejecimiento positivo, para una vida digna y saludable, a través de la operación de servicios y centros integrales gestionados por convenios de cooperación. (2015, pág.16).

Los centros integrales para adultos mayores deben contar con una infraestructura apropiada como: área de descanso, baños adecuados, sala de uso múltiple, área de lavandería, almacenamientos de insumos y alimentos, y un área de recreación.

iii. Responsables del cuidado del centro integral del adulto mayor

Los responsables del cuidado, de los adultos mayores son personas capacitadas, psicólogas clínicas, trabajadoras sociales y psico – rehabilitadoras que pueden otorgar atención preventiva y asistencial a los de la tercera edad. Por ende, el personal que los cuida recibe un pago o beneficio por su trabajo.

1. Responsables del cuidado

Los responsables del cuidado del adulto mayor son aquellas personas que por diferentes motivos dedican gran parte de su tiempo y esfuerzo a cuidar de ellos, permitiéndoles que se puedan desenvolver en su vida diaria y ayudándoles a adaptarse a las limitaciones de su edad. Según los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes “el cuidador es aquella persona que asiste o cuida a otra afectada de cualquier tipo de deficiencia, minusvalía o incapacidad que le dificulta o impide el desarrollo normal de sus actividades vitales o de sus relaciones sociales” (2013, pág.20). De tal manera que, los responsables del cuidado son directamente como su función lo dice responsables del cuidado de las personas de la tercera edad, ya que ellos necesitan una mayor atención. Por otro lado, también se debe tener en cuenta que siempre es un rol estresante el del responsable del cuidado de personas mayores, lo cual puede generar consecuencias negativas para el cuidador y puede repercutir de la misma forma en el adulto mayor.

2. Objetivos del responsable del cuidado

Existen objetivos que tienen que cumplir el responsable del cuidado de las personas de la tercera edad. Estos son: disminuir la depresión y el aislamiento, crear un proyecto de vida, mejorar la condición física, nunca perder contacto y cercanía con la familia de la persona mayor, prevenir y tratar la pérdida de memoria, entre otros. Los mismos que deben cumplirlos para el beneficio de los adultos mayores. De acuerdo con los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes:

TABLA 5 - RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR

Los objetivos del responsable del cuidado del adulto mayor:
• Tratar el cuerpo del paciente con delicadeza.
• Brindar seguridad.
• Promover la autonomía de acuerdo a las posibilidades de cada persona a la que cuida.
• Brindar un marco de privacidad e intimidad.
• Ofrecer tranquilidad.
• Tratar al paciente con respeto y empatía.

Fuente: Ivonne Muñoz y Edgar Reyes, 2013.

Elaborado por: La autora

Por tanto, los responsables del cuidado del adulto mayor deben poner en práctica sus conocimientos, actitudes y habilidades relacionadas con el abordaje y manejo integral de los usuarios adultos mayores que acuden a diario a los centros integrales de cuidado.

3. Tipos de cuidadores

Dentro de este apartado de los tipos de cuidadores, nos enfocaremos en los cuidadores formales, ya que son las personas que se dedican a cuidar a los adultos mayores dentro de un centro de día y que reciben un sueldo por su trabajo. A decir de los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes existen estos tipos de cuidadores:

TABLA 6 - TIPOS DE CUIDADORES DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

Cuidador principal	Es la persona encargada de la mayor parte del cuidado del enfermo, suele vivir en el mismo domicilio que el enfermo, o muy cerca de éste, y suele tener una relación familiar muy próxima.
Cuidador formal	Es aquella persona o personas con una formación adecuada para cuidar al enfermo y que cobran una remuneración por hacerlo.
Cuidador informal	Son aquellas personas que forman parte del entorno familiar y colaboran en mayor o menor medida en la atención al enfermo. Es muy importante el proceso de adquisición del papel del cuidador, ya que influirá en la manera posterior de cuidar y de cómo se sentirá el propio cuidador llevando a cabo la tarea

Fuente: Ivonne Muñoz y Edgar Reyes, 2013.

Elaborado por: La autora

Por ende, existen tres tipos de cuidadores de adultos mayores. Pero en nuestro apartado nos centramos en los cuidadores formales que son las personas que pertenecen a un centro integral para personas de la tercera edad. Por ello, los responsables del cuidado deben proporcionar una adecuada ayuda a estas personas, ya que es una buena forma de que los adultos mayores sientan que sus necesidades físicas, sociales y afectivas son tomadas en cuenta, lo que obviamente implica una dedicación importante de tiempo y energía por parte de los cuidadores.

4. Rol del responsable del cuidado del adulto mayor

El rol del responsable del cuidado de las personas de la tercera edad como su nombre mismo lo dice, es cuidar de la salud emocional y necesidades físicas del adulto mayor, lo

que lo convierte en un cuidador más eficiente. Por lo tanto, asumir el rol de responsable del cuidado es complicado al lado de cada persona mayor dependiente que necesita cuidados y atenciones. Según los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes, el cuidador debe desarrollar destrezas y habilidades en el cuidado.

TABLA 7 - DESTREZAS Y HABILIDADES EN EL CUIDADO DE PERSONAS MAYORES

• Moverse con gran discreción en el ámbito domiciliario.
• No pretender reemplazar al familiar cuidador.
• Mantener una buena comunicación con la familia y el equipo de salud.
• Actuar con naturalidad.
• Tomarse el tiempo necesario para llevar a cabo cada una de las tareas de cuidado.
• Escuchar empáticamente.
• No dar al enfermo información respecto a su enfermedad o estado de salud

Fuente: Ivonne Muñoz y Edgar Reyes, 2013.

Elaborado por: La autora

Por lo antes mencionado, los roles del cuidador del adulto mayor son los siguientes: deben realizar un diagnóstico de necesidades de las personas de la tercera edad, hacer acuerdos familiares, establecer una rutina diaria para su familiar, establecer un plan de seguridad, llevar un registro de los medicamentos, establecer un plan alimenticio, entre otras.

5. Características del cuidador

Existen ciertas características básicas que debe tener el cuidador de las personas mayores para proporcionar cuidados y manejar actividades de desarrollo integral. Estas son: ser una persona psicológicamente estable, poseer una gran empatía, ser una persona que sienta satisfacción de ayudar a los demás y tener algún tipo de capacitación sobre las necesidades del adulto mayor. De acuerdo con los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes:

- Poseer capacidad de empatía, es decir, que tenga comprensión hacia el adulto mayor (de sus problemas de salud y su estado anímico).
- Sentir satisfacción por servir y ayudar a otro adulto mayor.
- Saber la importancia que tiene su quehacer con el paciente adulto mayor. (2013, pág.21)

Por consiguiente, existen varias características de un buen cuidador de personas mayores, como son: mostrar humanidad que es la principal característica de un buen cuidador, estar disponibles y dispuestos a servir a los mayores, mantenerse firme en el noble propósito de

atender a los mayores en las actividades de la vida cotidiana. Por tanto, mantener una eficaz interacción genera confianza, tranquilidad y seguridad, además, que cuidar a un adulto mayor requiere un alto grado de paciencia.

6. Actividades del cuidador

Un cuidador de personas de la tercera edad debe cumplir con ciertas actividades o funciones específicas durante el cuidado a los adultos mayores. Una de estas puede ser que los responsables del cuidado proporcionen ayuda de forma que las personas mayores sientan que sus necesidades físicas, sociales y afectivas son atendidas. A veces, ser cuidador de personas mayores conlleva tareas que pueden no ser cómodas y agradables. Por ende, cuidar a personas de la tercera edad implica muchas y variadas actividades de prestación de ayuda.

A decir de los autores Ivonne Muñoz y Edgar Reyes:

Normalmente son los encargados de acompañarle al médico, pasear junto a ellos. Son también los encargados de la movilidad de los dependientes en el interior del centro integral, los acompañan al baño, les ayudan a levantarse y acostarse en la cama. Se ocupan de su higiene personal, peinarse, bañarse, vestirse, etc. Supervisan la toma de medicamentos, controlan los horarios y las dosis. Colaboran o realizan tareas de enfermería. Resuelven situaciones conflictivas derivadas del cuidado, por ejemplo, cuando se comporta de forma agitada. Le ayudan en la comunicación con los demás cuando existen dificultades para expresarse. (2013, pág.22)

Los cuidadores de personas mayores tienen que realizar diferentes tareas que abarquen diversos campos. Por lo tanto, es importante tener en cuenta la valoración que los cuidadores hacen sobre la situación y de sus propias capacidades para brindar un adecuado cuidado al adulto mayor.

f. CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ” PARA EL CUIDADO DE ADULTOS MAYORES DE LOJA

El Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad ofrece una atención especializada, ya que el mismo fue construido con el fin de atender y cuidar con amor y respeto a cada uno de los adultos mayores. Cabe indicar, que el centro cuenta con varios espacios amplios para que las personas mayores puedan realizar diferentes actividades, por ejemplo: juegos de mesa, baile, actividades recreativas, entre otras.

i. Historia

El Centro de Día “San José” de la Pastoral Social Cáristas Loja, abrió sus puertas el 20 de enero del 2013, con Monseñor Julio Parrilla Díaz, Obispo de la Diócesis de Loja, empezó atendiendo a 17 adultos mayores. Según las autoras María Sánchez y Lucía Briceño:

El Centro el Día “San José” puede albergar de 30 a 40 adultos mayores, en la plata baja del edificio está ubicado un consultorio, sala de estar y de lectura, baterías sanitarias con ingreso para sillas de ruedas, área de terapia física, vestidores, duchas, cocina, alacena y un salón de uso múltiple. En la primera planta hay cuatro talleres y baterías sanitarias, mientras que en la segunda planta se ubica el salón de uso múltiple y capilla con capacidad para 100 personas y dos aulas. (2016, pág.19).

Por consiguiente, este centro por sus características, acoge a personas de la tercera edad, durante la mañana y la tarde. Por lo tanto, cuentan con una sala de terapias, sala médica, sala para cursos, espacios para dialogar y alimentación es lo que ofrece este centro integral.

ii. Misión

La misión del Centro de Día “San José” es permitir que las personas de la tercera edad se distraigan y reciban una atención especializada. De acuerdo con la Diócesis de Loja “la misión del centro es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, a través de atención integral, que facilite su inserción familiar, social, humana y espiritual como ser humano, fraterno, solidario y cooperador” (2015, pág.1). Por consiguiente, es un centro de cuidado para el adulto mayor que brinda calidad de vida a las personas de la tercera edad, bajo los principios de vocación de servicio, orientación espiritual y eficiencia, contribuyendo a las familias y a la sociedad.

iii. Objetivos

El Centro de Día “San José” para personas mayores tiene como objetivo: fortalecer y promover la autonomía e independencia de las personas de la tercera edad. Además, de desarrollar actividades pedagógicas y físicas en favor de la prevención de la salud, para el desarrollo del buen vivir de la persona mayor. A decir de las autoras María Sánchez y Lucía

Briceño “uno de los objetivos del Centro de Día” San José” para adultos mayores es fomentar la vida integral y espiritual, ofreciéndole una atención humana al Adulto Mayor del Centro de Día “San José”. (2016, pág.19). Por tal razón, otro de los objetivos de este centro es implementar terapias ocupacionales prácticas a través de talleres, manualidades, baile, cultura física, masajes, dibujo, pintura, lectura bíblica, etc.

iv. Personal del centro

El Centro del Día San José de la ciudad de Loja, cuenta con un equipo de personas y profesionales dedicados a la atención integral de veinte y cinco adultos mayores. Según las autoras María Sánchez y Lucia Briceño:

Actualmente, el Centro de Día “San José” para personas mayores cuenta con ocho personas que están dedicadas al cuidado del adulto mayor. Entre los cuales está la coordinadora de la institución, un médico, una psicóloga clínica, una trabajadora social, una psico-rehabilitadora, una nutricionista, una auxiliar de cocina y un chofer. (2016, pág.19).

Por tanto, el personal está conformado por profesionales de planta. Además, cuentan con el apoyo del personal médico del Ministerio de Salud y un importante número de voluntarios de diferentes instituciones.

v. Adultos mayores del centro

Las personas mayores usuarias del Centro de Día “San José” para adultos mayores deben cumplir con ciertas características para estar dentro del mismo. De acuerdo con las autoras María Sánchez y Lucia Briceño “debe ser mayor de 65 años; con dependencia leve; que residan en la comuna donde se implementa el programa; que pertenezcan a los tres primeros quintiles de vulnerabilidad, según o Ficha de Protección Social o instrumento que la remplace” (2016, pág.20). En total son 25 adultos mayores que reciben atención, aunque la capacidad sea para 30. Los ancianos que llegan a este lugar provienen de distintas partes de la provincia de Loja, entre ellos, Piñas, Puyango, Catamayo, aunque todos radican en la

ciudad de Loja. En muchos de los casos, los hijos llevan a sus familiares a este centro y los retiran a las 17:00. El costo es de \$80 mensuales y \$30 por movilización en caso de requerirlo.

vi. Servicios

El Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad ofrece varios servicios socio-sanitarios durante el día, además de apoyo familiar preventivo, actividades socioculturales y de promoción para un envejecimiento activo. A decir de las autoras María Sánchez y Lucía Briceño “en el centro se consideran acciones concretas de estimulación cognitiva y psicomotriz, desarrollo de habilidades psicosociales, de estilos de vida saludable y apoyo familiar” (2016, pág.20). De tal forma que, este centro de cuidado para adultos mayores ofrece diferentes servicios que funcionan en espacios físicos especialmente acondicionados. Y en donde, logran poner en práctica sus habilidades y desarrollan manualidades, ejercicios físicos, artesanías, bailoterapia y otras actividades recreativas.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

- Cámara de Fotos
- Videocámara
- Micrófonos corbateros
- Tarjeta de Memoria
- Computadora
- Útiles de Escritorio

METODOLOGÍA

De acuerdo a las expectativas y características del presente trabajo investigativo, se consideró importante aplicar una metodología que permitió investigar, indagar y comparar para llegar a conclusiones y recomendaciones sustentables las mismas que contribuyeron a elaborar una propuesta alternativa al problema planteado.

Métodos Cualitativos

Según Steven Taylor y Robert Bogdan “la metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, es un modo de encarar el mundo empírico” (1987, pág.7). Es importante señalar que los métodos cualitativos fueron aplicados a través de diferentes técnicas. Como las entrevistas que se realizaron a la coordinadora del Centro de Día “San José”, a tres especialistas - responsables del cuidado del adulto mayor y a tres familiares de las personas de la tercera edad. Además, se hizo uso de fichas de observación para las personas mayores y para los responsables del cuidado. Finalmente, se realizaron grupos focales con los adultos mayores.

Por lo tanto, el método cualitativo permitió proveer de datos descriptivos concluyendo de que existe una limitada fomentación de comunicación interpersonal entre las personas de la tercera edad y los responsables de su cuidado, lo cual impide el mejoramiento de las destrezas comunicacionales de las personas mayores que asisten al mismo, incidiendo negativamente en su inserción a la sociedad.

Técnicas e Instrumento:

- **Entrevista**

La entrevista es una guía de preguntas con los puntos importantes que se quiere indagar o profundizar de la investigación. De acuerdo con Rodríguez “la entrevista es simplemente la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con un determinado propósito. Es una relación que tiene por objeto obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto” (2011, pág.28). La entrevista realizada a cinco personas: licenciada Silvia Yaruqui, coordinadora del Centro de Día “San José” para adultos mayores; Angélica Ochoa, Olga Macas, Beatriz Martínez responsables del cuidado de las personas de la tercera edad; y, Juan Cuenca, Víctor Vitelio y Narcisca Fernández familiares de las personas mayores permitió en la investigación conocer a profundidad cómo se desarrolla y que técnicas utilizan para tener una comunicación interpersonal con los adultos mayores.

Las entrevistas constituyeron una parte transcendental dentro de la indagación. Cabe mencionar que, luego las entrevistas se ubicaron en tablas de análisis de contenido, lo que permitió realizar una interpretación y un contraste de cada una de las entrevistas realizadas a la coordinadora, especialistas y familiares del Centro de Día” San José” para personas de la tercera edad.

- **Observación**

La observación es una técnica cualitativa que se la puede ejecutar de forma esquematizada según la intención del investigador, Por lo tanto, lo visual juega un papel importante porque nos muestra detenidamente el contexto y el desarrollo de una situación en particular. Según el autor Tésanos:

La observación como el instrumento básico para la producción de buenas descripciones, entendiéndose por tales, aquellas que dan cuenta de la manera más fidedigna posible de las representaciones que el otro o los otros constituyen sobre el vínculo que las personas observadas establecen con su entorno y entre ellas mismo. (1999, pág.4)

Se consideró útil la ficha de observación aplicada de forma colectiva a los veinte y cinco adultos mayores, durante 4 horas, con el propósito de conocer y obtener información referente a las habilidades y dificultades de los procesos de comunicación interpersonal que las personas de la tercera edad mantienen con los responsables de su cuidado y familiares. Además, se utilizó esta herramienta cualitativa para establecer cómo se dan los procesos de comunicación por parte de los responsables del cuidado con las personas mayores del Centro de Día “San José”.

- **Grupos focales**

Los grupos focales son entrevistas informales grupales, guiadas por un facilitador en la que se pide a las personas que expresen sus opiniones, creencias y percepciones sobre un tema en específico. De acuerdo con el autor Reyes:

Los grupos focales requieren de procesos de interacción, discusión y elaboración de unos acuerdos dentro del grupo acerca de unas temáticas que son propuestas por el investigador. Por lo tanto, el punto característico que distingue a los grupos focales es la participación dirigida y consciente y unas conclusiones producto de la interacción y elaboración de unos acuerdos entre los participantes. (1999, pág. 28)

Esta herramienta de investigación se la aplicó con los veinte y cinco adultos mayores del Centro de Día de “San José” mediante la elaboración de una manualidad – elaboración de

un ángel didáctico, por lo tanto, esta herramienta cualitativa permitió observar el comportamiento e interpretar el tipo de comunicación entre las personas de la tercera edad y los responsables de su cuidado.

Gráfico 2

La población de la investigación es finita y estuvo conformada por:

Universo de Investigación	Cantidad
Coordinadora del Centro de Día “San José para personas de la tercera edad	1
Adultos Mayores	25
Responsables del cuidado de las personas mayores	3
Familiares	1

Fuente: entrevistas, observación y grupos focales (2018)

Elaborado por: La autora

f. RESULTADOS

Luego de haber obtenido la información de las diferentes herramientas de investigación se procedió a vaciarlas en matrices para analizar y calcular la información recolectada de la unidad de estudio mediante las diferentes herramientas, y así alcanzar los objetivos propuestos.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas fueron utilizadas para recolectar información veraz. Por ello, se hizo uso de la tabla de análisis de contenido para ubicar las propias palabras de las personas entrevistadas. Posteriormente, las mismas son analizadas en pos de explicar el fenómeno investigado, permitiendo comparar las similitudes y diferencias de las respuestas de cada uno de los entrevistados.

Levantamiento de información de la entrevista realizada a la psicóloga Silvia Yaruqui, coordinadora del centro.

<p>Psicóloga: Silvia Yaruqui Coordinadora del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja.</p>
<p>1. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades como Coordinadora del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja?</p> <p>Como coordinadora de este centro cumpro con la función de acoger a adultos mayores que por diferentes circunstancias sus familiares no pueden cuidarlos. Además, planifico junto a los responsables del cuidado, la alimentación y actividades que vamos a realizar durante las jornadas. Además, superviso a diario que todo se cumpla.</p>

2. ¿Cuentan con un departamento de lenguaje para desarrollar las habilidades de comunicación o terapias de habla?

Actualmente no contamos con un Departamento de Lenguaje en el centro, pero dentro de las planificaciones a corto plazo se ha creído conveniente contar con uno porque hemos visto la necesidad de realizar terapias tanto de lenguaje como de habla para que los adultos mayores puedan expresar lo que sienten y no se estén reprimidos.

3. ¿Cuál es el papel que juega la comunicación interpersonal dentro del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja?

Definitivamente la comunicación interpersonal entre las personas mayores y los responsables de su cuidado es un factor muy importante porque de eso depende que nosotros comprendamos lo que nos dicen los mayorcitos y así mismo que ellos entiendan lo que se les indica. Al inicio es complicado entablar una conversación porque los adultos mayores están como temerosos. Por ello, en ciertas ocasiones realizamos terapias de habla y lenguaje.

4. ¿Qué actividades realizan para fomentar la comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado?

Específicamente para desarrollar la comunicación interpersonal son muy pocas las actividades que se realiza como: las terapias. Más bien actividades en general son varias las que ejecutamos porque de una u otra manera ayudan a activar la comunicación con los adultos mayores: por ejemplo: proyección de películas, baile, canto, manualidades, dinámicas y juegos deportivos.

5. ¿El Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja han realizado eventos de capacitación a los responsables del cuidado sobre el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal?

No se han brindado cursos de capacitación sobre el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal a los responsables del cuidado de los adultos mayores porque cada uno es especialista y por ende están preparados, pero como ellos me lo comentan es complicado mantener una conversación o que

ellos digan algunas palabras. En ciertas ocasiones nos hemos reunido para planificar que técnicas o actividades innovadoras se pueden realizar, ya que es un tema dentro del centro que nos preocupa.

6. ¿Existe apoyo por parte de los familiares de las personas de la tercera edad para desarrollar las habilidades de los adultos mayores?

No tenemos mucho apoyo de los representantes de los adultos mayores, cuando se los convoca son los pocos los que asisten, ya que ahí se les indica cómo están avanzando y, además, se les pregunta cómo actúa la persona mayor en el hogar, si sigue igual o ha mostrado ciertos cambios.

7. ¿Cuáles son las actividades que realizan los adultos mayores durante la jornada?

Son varias las actividades que realizamos dentro del centro, aunque no siempre resulten positivas, pero las aplicamos con todos, para conocer como es la personalidad de cada adulto mayor y en qué debemos enfocarnos porque nuestra intención es que sean más activos, conversos y dinámicos, pero sin dejar de lado la enfermedad que presentan. Como le dije anteriormente actividades como: manualidades, dinámicas, baile, canto, juegos y rehabilitaciones. Aparte de la alimentación y la revisión médica.

8. ¿Cuáles son las técnicas que aplican para trabajar con las personas de la tercera edad?

Dentro de las técnicas aplicamos las técnicas lúdicas, por ejemplo: el socio drama, videos educativos de esa manera ayudamos a mejorar también la comunicación, el lenguaje y el habla. Además, les hacemos ejercicios, por ejemplo: cómo empezó y terminó la película.

9. ¿En el Centro de Día “San José” para adultos mayores se utiliza la tecnología para lograr una mejor comunicación con los mismos?

Algunos responsables del cuidado del adulto mayor utilizan su celular o tablet para realizar alguna actividad corta y se ha visto que las personas de la tercera edad se vuelven más activas durante la jornada. Por lo pronto, en el centro no contamos con una sala de computación pero estamos en trámites para instaurarla dentro del mismo.

Fuente: Entrevista realizada a la psicóloga Silvia Yaruqui, coordinadora del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja.

Elaborado por: La Autora

INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA PSICÓLOGA SILVIA YARUQUI, COORDINADORA DEL CENTRO.

En la entrevista la coordinadora del Centro de Día “San José” menciona que el objetivo del centro es desarrollar habilidades de la vida diaria para que los adultos mayores puedan incluirse en esta sociedad sin ser aislados.

Actualmente, en este centro no existe un departamento de lenguaje, donde se trabaje con las personas de la tercera edad que tienen problemas lingüísticos. Además, la coordinadora menciona que en las personas mayores del centro no se van a ver resultados en el mejoramiento de la comunicación. Por lo tanto, podemos comprobar que existe una limitada comunicación.

La comunicación juega un papel muy importante entre los responsables de su cuidado y los adultos mayores, ya que es la base para que ellos puedan aprender a desarrollar habilidades comunicacionales, que con la edad las han ido perdiendo.

Dentro del centro, el desarrollo de habilidades del diario vivir es un trabajo conjunto entre las personas de la tercera edad, responsables del cuidado y familiares, el mismo que no se ve reflejado en sus representantes, ya que según la coordinadora del centro sus familiares no refuerzan con las personas mayores lo aprendido en el centro. Por lo tanto, una vez más existe una limitación para desarrollar una comunicación eficaz.

Levantamiento de información de las entrevistas realizadas a las responsables del cuidado de los adultos mayores.

<p>1. ¿Cómo inicia su jornada de actividades con los adultos mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Mi jornada con los adultos mayores es la siguiente, a veces varía dependiendo de las actividades programadas: a las 8:10 empezamos con el desayuno, aseo, les pongo música para la realización de actividades lúdicas o para que bailen, hay personas de la tercera edad que también les gusta cantar. Luego al medio día se los lleva a almorzar y se continúa con más actividades como deporte o también se los lleva a la rehabilitación o revisión médica. Finalmente, entre las 5 y las 6 sus familiares los vienen a retirar a los adultos mayores.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>No todas las jornadas son iguales, pero la mayoría de veces luego del desayuno empezamos con actividades de estiramiento, relajación, luego salimos al patio a realizar actividades con la pelota, luego regresamos a cantar o bailar. Luego del almuerzo comenzamos con actividades lúdicas ya no recreativas por ejemplo los hacemos escribir, pintar, dibujar. Y para concluir los hacemos rezar y cada representante los viene a retirar en la tarde.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Empezamos la jornada realizando varias actividades, a veces iniciamos con actividades recreativas en el patio del centro porque por lo general los adultos mayores saben llegar con energía y con mucho ánimo. Luego en la tarde les hago realizar varias actividades lúdicas que potencien habilidades cognitivas, procedimentales, motrices y además que sean divertidas.</p>
--	--

<p>2. ¿Cómo considera que es su relación con las personas de la tercera edad?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Yo considero que tengo muy buena relación con ellos, cada adulto mayor es un mundo diferente, además que cada uno tiene alguna enfermedad, de ahí que se los debe tratar con cariño y paciencia porque se comportan como niños. También se debe programar las actividades indicadas para que se sientan cómodos y permanezcan activos.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>Es una relación normal, yo como responsable de su cuidado siempre tomo en cuenta la personalidad del adulto mayor, la enfermedad que pueda padecer o los problemas que tienen, eso me ayuda a entablar una buena relación con ellos.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Mi relación con las personas de la tercera edad es normal, aunque hay días en que los adultos mayores llegan con un estado de ánimo bajo, se encierran en sí mismos y por lo tanto no podemos lograr tener una buena relación porque puede ser para peor su reacción, por lo tanto, se los deja tranquilos y no se los obliga a realizar actividades que no desean hacer.</p>
<p>3. ¿Cuál es el tono de voz recomendable para lograr una comunicación interpersonal efectiva con las personas mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Yo creo que el tono de voz no debe ser igual para todos, ya que algunos tienen algún problema en su oído, entonces dependiendo del adulto mayor se debe subir o bajar el tono de voz.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>Yo utilizo un tono de voz normal cuando los adultos mayores están tranquilos o cuando no tienen una enfermedad auditiva. También hay personas de la tercera edad con las que toca alzar el volumen de voz porque no nos escuchan. Indicar que cuando se comportan mal o están bravos yo no les alzo la voz, más bien trato de comprenderlos, ayudarlos y decirles que eso está mal.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p>

	<p>Si nosotros usamos un tipo de voz alto como de mando los adultos mayores van a tenernos miedo o se van a portar recelosos, pero si utilizamos un tono de voz bajo las personas de la tercera edad no van a entender lo que les decimos. Entonces debemos utilizar un tono de voz normal para que ellos nos tengan confianza y se sientan cómodos con nosotros, y alzar la voz si tienen algún problema auditivo.</p>
<p>4. ¿Qué factores que influyen en la comunicación interpersonal entre usted como responsable del cuidado con los adultos mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Yo creo que varios de los factores son: que ellos primero nos tengan confianza, se sientan cómodos en el centro, que a más del desarrollo de las actividades lúdicas también estén presentes las terapias de habla y lenguaje de esa manera vamos a lograr desarrollar una mejor comunicación interpersonal.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>Son varios los factores que afectan a que el adulto mayor se comunique con nosotros y nosotros con ellos, por ejemplo, los problemas personales - familiares, su enfermedad o su misma edad influyen para que ellos no tengan con nosotros esa plena confianza y nos comuniquen todo lo que sienten a través de las actividades que les hacemos realizar.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>En la parte de la comunicación interpersonal influyen factores como la afectividad, problemas personales, problemas del hogar, de ahí que los adultos mayores viven reprimidos y en el centro se comportan de la misma manera, además, esto no les permite que su comunicación fluya tanto con nosotros como con sus demás compañeros de la tercera edad.</p>
<p>5. ¿Cuáles son las falencias comunicativas que presentan las personas de la tercera edad?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Existen falencias comunicativas con los adultos mayores, ya que ellos son tímidos y les cuesta expresarse, hay veces que se nos complica entender</p>

	<p>lo que nos dicen o como se sienten, pero conforme los vamos conociendo entendemos el porqué de su comportamiento.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>Las falencias comunicativas que presentan las personas de la tercera edad son varias: no se comunican abiertamente, cuentan las cosas a medias, hablan de un tema y se pasan a otro, no pronuncian bien las vocales y las letras, y para ayudar a contrarrestar este problema nosotros debemos realizar más terapias y actividades nuevas que les ayude a ellos, ya que estas falencias son propias de la edad.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Las personas de la tercera edad presentan problemas comunicativos, por ejemplo, hay veces que cuentan historias no ciertas, no pronuncian bien las palabras, se olvidan muy rápido lo que se les indica, entre otras. Además, pienso que son falencias propias de la edad y que nosotros las responsables de su cuidado estamos para ayudarlos y que ellos mejoren.</p>
<p>6. ¿Logra entender lo que dicen las personas mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>La mayoría de veces no les logro entender lo que me dicen, pero conforme va pasando el tiempo de su estancia en el centro voy comprendiendo como se sienten y lo que nos quiere decir.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>En mi caso si les se entender, pero no todo, a veces con sus muletas, bastones o con cualquier aparato físico que utilizan nos indican qué sienten o que desean hacer. A parte hay otras personas de la tercera edad que no están tan viejitos y que se les entiende mejor. Por lo tanto, conforme se lo va tratando y cuidando a la persona mayor se lo comprende mejor.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Hay adultos mayores que a veces no les entiendo nada porque no pronuncian correctamente las palabras o porque lo que dicen no tiene sentido, pero a pesar de eso debemos tratar de entenderlos por otros</p>

	<p>medios. Además, hay adultos mayores que si se les entiende lo que dicen y que uno sabe cómo actuar ante sus necesidades.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse con los adultos mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>En mi caso yo utilizo medios visuales como la proyección de películas o videos y escritos como pintar o escribir, pero me falta aplicar más actividades en donde el adulto pueda desarrollar la comunicación, por eso es que estoy planificando terapias tanto de lenguaje como de habla y también implementar tecnología obviamente bajo las directrices de la coordinadora del centro.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>Con los adultos mayores se utilizan diferentes medios para comunicarme, por ejemplo: el uso de las señas, gráficos o algún objeto, esto me ayuda a explicar lo que no me entienden a través del lenguaje verbal.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Utilizo diferentes medios para comunicarme con ellos, a veces me ayudo de sus soportes físicos que los utilizan para conllevar su enfermedad. Entonces como medios se utilizar gráficos, recortes, objetos, estos son unos de los instrumentos de los que me se ayudar.</p>
<p>8. ¿Utiliza gráficos para que las personas de la tercera edad sigan sus instrucciones?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Sí utilizo muy poco los gráficos durante la ejecución de diferentes actividades porque es una manera para que los adultos mayores se puedan expresar, ya que a ellos se les dificulta conversar si no están realizando una actividad, entonces de vez en cuando he visto en el uso de gráficos una técnica enriquecedora para las personas de la tercera edad.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>No siempre, pero sí empleo los gráficos porque al tener muchos colores les llama la atención y me entienden de mejor manera. Entonces las tarjetas, dibujos propios de ellos, recortes, todo este material trato de utilizarlos, pero no a menudo.</p>

	<p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Sobre todo, cuando los adultos mayores recién llegan al centro es difícil interactuar con ellos, pero conforme pasan los días, y tratando de entender su personalidad y enfermedad es mejor la interacción con ellos.</p>
<p>9.- ¿Tiene dificultades al interactuar con las personas mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Al principio si se tiene dificultad al interactuar con las personas mayores, pero como va pasando el tiempo los vamos entendiendo. Además, que ellos tienen problemas de conducta o alguna enfermedad y eso también dificulta interactuar con los adultos mayores.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>Definitivamente sí tengo dificultad al interactuar con cada adulto mayor, ya que cada uno tiene un carácter diferente y así mismo padece alguna enfermedad o tienen alguna dolencia, por lo tanto, se nos complica, pero ahí es donde cada responsable de su cuidado tiene que saber cómo actuar para que ellos cambien y mejoren dentro del centro, y en su hogar también.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Si se utilizar gráficos para interactuar con los adultos mayores y también se realizar actividades recreativas.</p>
<p>10. ¿Cómo es el comportamiento de las personas mayores durante la jornada?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>El comportamiento de cada persona mayor es diferente. Pero dentro del estándar de comportamiento si es normal, aunque hay días en los que nos toca parar por completo las actividades porque se comportan de manera inadecuada y de una u otra manera los entendemos porque es propio de la edad, pero dentro del centro tratamos de controlarlo y que mejoren su conducta.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>El comportamiento de cada adulto mayor varía de acuerdo a como se siente de ánimo en el día, pero conforme van pasando las horas y realizando actividades mejoran y se vuelven más activos. Son pocos los</p>

	<p>adultos mayores que se comportan de una manera inadecuada o que no quieren realizar las actividades programadas para la jornada.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>Cada uno se comporta de diferente manera, pero en general la mayoría de los adultos mayores tienen un buen comportamiento, aunque no siempre te hagan caso. Soy muy paciente y me pongo en los zapatos de ellos porque sus representantes me comentan los problemas o la realidad que viven entonces conocemos el porqué del comportamiento.</p>
<p>11. ¿Utiliza la tecnología para desarrollar comunicación interpersonal con los adultos mayores?</p>	<p>Psicóloga clínica: Angélica Ochoa</p> <p>Utilizo muy poco la tecnología como mi celular o una Tablet pero me gustaría que con el tiempo en nuestro centro tengamos una sala de computación para que cada adulto mayor pueda utilizar una computadora, porque con el uso del celular o la Tablet no se puede desarrollar la comunicación con todas las personas de la tercera edad.</p> <p>Trabajadora Social: Olga Macas</p> <p>En realidad, utilizo muy poco la tecnología porque en el centro no contamos con aparatos tecnológicos que nos ayudarían a mejorar el desarrollo comunicativo con las personas de la tercera edad. Además, pienso que a los adultos mayores la nueva tecnología les llamaría la atención.</p> <p>Psico-rehabilitadora: Beatriz Martínez</p> <p>A mí se me complica el uso de la nueva tecnología, entonces por ende se me dificulta aplicar actividades innovadoras que ayuden al desarrollo de la comunicación de las personas de la tercera edad.</p>

Fuente: Entrevistas realizadas a las responsables del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José”
Elaborado por: La Autora

INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS RESPONSABLES DEL CUIDADO DE LOS ADULTOS MAYORES.

En la entrevista con la responsable del cuidado de los adultos mayores menciona que se basa en la parte afectiva para lograr tener una buena relación y comunicación con las personas de la tercera edad. Además, la responsable del cuidado de los adultos mayores utiliza muy poco la tecnología para el desarrollo de las actividades, debido a que no ve necesario e importante, pero principalmente porque en el centro no cuentan con una sala de computación.

Se puede decir que la responsable del cuidado de las personas mayores sí posee destrezas de comunicación para relacionarse con los adultos mayores, pero necesita el conocimiento de más técnicas innovadoras y efectivas, ya que no sólo puede enfocarse en la parte afectiva.

La responsable del cuidado de las personas de la tercera edad menciona que durante la jornada las personas mayores tienen diferentes comportamientos, unos son tranquilos, otros despistados, pero todos realizan las actividades. Además, en ciertas ocasiones logra interpretar el mensaje de los adultos mayores cuando no terminan de hablar o cuando dicen palabras entrecortadas.

Entonces, si las personas de la tercera edad formulan una pregunta o si dan algún comentario, se los debe escuchar y darles el tiempo necesario. Por lo tanto, es correcto que la responsable del cuidado de la persona de la tercera edad interprete el mensaje y sobre todo respete el tiempo de habla del adulto mayor.

En la entrevista realizada a la responsable del cuidado del adulto mayor, se demuestra que, durante la jornada, realiza actividades lúdicas para motivarlos. Además, se evidencia

que la relación que tiene con las personas de la tercera edad es distante, ya que al comunicarse lo hace con firmeza.

La responsable del cuidado de las personas mayores requiere del conocimiento del manejo de técnicas para el logro de habilidades comunicacionales con los adultos mayores, ya que esto le ayudaría a explicar de mejor manera las actividades como, por ejemplo: a través del uso frecuente de gráficos.

También debe tener suficiente paciencia durante el día para así poderlos cuidar y desarrollar habilidades que en ellos se han ido deteriorando por la edad.

Por lo tanto, una vez más se constata que existe una limitación comunicacional y que a la responsable del cuidado de adultos mayores le hace falta tiempo en el día para alcanzar a explicar las actividades en su totalidad o atender cualquier inconveniente que se presente con las personas mayores.

A través de la entrevista, la responsable del cuidado del adulto mayor menciona que utiliza palabras sencillas y claras con las personas de la tercera edad del centro, además, procura que logren captar el mensaje y que realicen con dinamismo las actividades. Y lo más importante es que utiliza la afectividad durante el proceso comunicativo.

Sin embargo, algunos factores limitan la comunicación como: las conductas inadecuadas, no mantienen una atención sostenida y rápidamente encuentran distracción en alguien o algo, por lo tanto, esto obliga a la responsable del cuidado a desarrollar una actividad lúdica que le permita controlar el comportamiento y el proceso de comunicación de las personas de la tercera edad.

Una destreza de la responsable del cuidado del adulto mayor es que ella planifica actividades fuera del aula, lo que les permite a las personas de la tercera edad estar en

contacto con la naturaleza. Esta es una buena estrategia con la que logra que los adultos mayores identifiquen colores y aprendan a relacionarse con otras personas.

El material con el que trabaja la responsable del cuidado de los adultos mayores para el desarrollo de las actividades son hojas pre-elaboradas o materiales que sean palpables. Además, dentro del centro hay personas de la tercera edad que tienen deficiencia auditiva, por lo tanto, ella maneja la comunicación no verbal, esto demuestra que utiliza destrezas apropiadas.

Por lo tanto, si emplea técnicas básicas para comunicarse mejor, como: la empatía. Además, aplica la comunicación verbal y no verbal para comunicarse y para que las personas mayores le puedan entender mejor.

Levantamiento de información de las entrevistas realizadas a los familiares de las personas de la tercera edad.

<p>1 ¿Su papá tiene dificultad para comunicarse?</p>	<p>Hijo del adulto mayor: Sr. Juan Cuenca</p> <p>Sí mi papá tiene dificultad para comunicarse y creo que es normal porque es propio de la edad.</p> <p>Hijo del adulto mayor: Sr. Víctor Vitelio</p> <p>Hay días en que amanece más lúcido y eso le ayuda a mantener una conversación, pero eso no sucede todos los días.</p> <p>Hija del adulto mayor: Sra. Narcisa Fernández</p> <p>Yo lo dejo a mi padre en este centro para que no esté solo en casa y para que su vejez sea más activa, ya que tiene dificultad para comunicarse.</p>
<p>2. ¿Su papá utiliza señales o gestos para comunicarse?</p>	<p>Hijo del adulto mayor: Sr. Juan Cuenca</p> <p>Sí claro que sí, en la casa mi papá utiliza mucho las señales o gestos para comunicarse conmigo.</p>

	<p>Hijo del adulto mayor: Sr. Víctor Vitelio</p> <p>Espero que en el centro los responsables de su cuidado utilicen señales o gestos para comunicarse, ya que mi papá las utiliza y así él entra en confianza.</p> <p>Hija del adulto mayor: Sra. Narcisa Fernández</p> <p>Si él utiliza sobre todo señales para comunicarse, además, he visto que en el centro realizan diferentes actividades para que desarrollen mejor estas destrezas.</p>
<p>3. ¿Su papá utiliza algún soporte físico para comunicarse?</p>	<p>Hijo del adulto mayor: Sr. Juan Cuenca</p> <p>Si mi papá utiliza bastón y a veces con este nos indica que quiere hacer o decir, ya que hay días en que se le dificulta hablar, será porque en la casa no tiene con quien hablar, en cambio en el centro le ayudan con terapias de habla y lenguaje, además, tiene compañeros con quienes conversar.</p> <p>Hijo del adulto mayor: Sr. Víctor Vitelio</p> <p>Mi papá no utiliza ningún soporte físico para comunicarse, todavía sentimos que no lo necesita, él tiene 65 años.</p> <p>Hija del adulto mayor: Sra. Narcisa Fernández</p> <p>Mi papá de vez en cuando suele necesitar un caminador y lo utiliza cuando no puede caminar solo.</p>
<p>4. Desde su punto de vista, ¿Cómo es la relación de su padre con los responsables de su cuidado del Centro de Día “San José”?</p>	<p>Hijo del adulto mayor: Sr. Juan Cuenca</p> <p>Yo siento que existe una buena relación, hay ciertos días que mi papá no quiere ir al centro, será tal vez porque se siente cansado, por la edad o tiene que madrugar.</p> <p>Hijo del adulto mayor: Sr. Víctor Vitelio</p> <p>Existe una muy buena relación, la mayoría de veces le gusta ir al centro, me comenta que los responsables de su cuidado son personas amables y buenas.</p> <p>Hija del adulto mayor: Sra. Narcisa Fernández</p>

	Desde mi opinión y lo que he percibido es que tienen una buena relación con las responsables de su cuidado y con sus amigos con quienes comparte el día a día.
<p>5. ¿Usted cree que en el Centro de Día “San José” le han ayudado a su papá a desarrollar las habilidades de comunicación?</p>	<p>Hijo del adulto mayor: Sr. Juan Cuenca</p> <p>Yo creo que en el tema del desarrollo de habilidades de comunicación no se ha visto un cambio o un avance en mi papá, ya que yo lo noto igual que antes, pero si es más activo.</p> <p>Hijo del adulto mayor: Sr. Víctor Vitelio</p> <p>Digo que no le han ayudado en este tema porque los responsables de su cuidado no se enfocan tanto en este problema.</p> <p>Hija del adulto mayor: Sra. Narcisa Fernández</p> <p>Yo creo que no le han ayudado a desarrollar las habilidades comunicativas, ya que en el centro ponen atención en otro tipo de actividades, como las didácticas para mantenerlos ocupados.</p>

Fuente: Entrevistas realizadas a los familiares de las personas de la tercera edad.

Elaborado por: La Autora

INTERPRETACIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.

En la entrevista el Sr. Juan Cuenca representante de una persona de la tercera edad del centro menciona que su papá tiene dificultad para comunicarse y cree que es normal porque es propio de la edad, por ejemplo: no pronuncia bien las palabras.

Por lo tanto, su padre necesita ejercicios de pronunciación de las palabras, modulación de la voz, ejercicios de respiración, pero como en el centro no existe un departamento de lenguaje, el adulto mayor no puede mejorar su proceso comunicacional.

Además, el representante de la persona de la tercera edad manifiesta que para mejorar las destrezas de comunicación de su padre es importante que el responsable de su cuidado tenga

paciencia, le brinde confianza y seguridad, y realicen actividades acordes a su edad, para que se comunique sin miedo a ser rechazado.

Análisis general:

En el análisis de las entrevistas realizadas, la licenciada Silvia Yaruqui, coordinadora del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja mencionó que el objetivo principal del centro es desarrollar habilidades interpersonales para que en el futuro las personas de la tercera edad puedan ser incluidas en la sociedad sin miedo a ser discriminadas.

Así mismo, manifestó que no cuentan con el Departamento de Lenguaje, en donde se trabajen los problemas lingüísticos. La falta de este departamento crea un vacío en el desarrollo de las habilidades interpersonales de las personas mayores que necesitan mejorar su proceso comunicativo.

Además, algo que se debe recalcar es que en el centro si evalúan las áreas de desarrollo de los adultos mayores para reforzar aquellas que necesitan mayor enfoque. Por lo tanto, la coordinadora solicita a los familiares del adulto mayor involucrarse y ser partícipes del refuerzo de aquellas actividades que se trabajan en el centro.

A pesar de que la coordinadora manifestó que trabajan muy poco con la nueva tecnología, se evidenció que es muy limitado el tiempo de uso, los programas son desactualizados y los responsables del cuidado no tienen conocimiento sobre el uso de los aparatos tecnológicos.

La licenciada Angélica Ochoa, responsable del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José” señaló que se basa en la parte afectiva para generar en los adultos mayores confianza y así desarrollar una mejor comunicación. El trabajo de la responsable del cuidado de las personas de la tercera edad se centra en actividades como: reforzar la motricidad fina, ya que son destrezas que las personas mayores las van perdiendo por la edad.

La licenciada Olga Macas, responsable del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José” manifestó que durante el desarrollo de las actividades no se puede trabajar con los adultos mayores de manera grupal, debido a la enfermedad de cada uno. Además, su trabajo se centra en desarrollar habilidades, como habilidades cognitivas, senso-percepciones, interpersonales que a las personas de la tercera edad le hace falta reforzar.

La licenciada Beatriz Martínez, responsable del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José” indicó que procura que la mayor parte de las actividades que realiza con las personas mayores sean objetivas de manera que ellos puedan palpar y visualizar lo que están trabajando, ya que también les ayuda como terapia de lenguaje y habla.

El señor Juan Cuenca, familiar del adulto mayor mencionó que, durante la estancia de su padre en el centro, no ha mejorado la comunicación interpersonal, pero que sí ha visto que tiene una mejor relación con las personas que lo rodean en su hogar.

La coordinadora, los tres especialistas (responsables del cuidado del adulto mayor) y un familiar de una persona mayor llegaron a la conclusión de que la metodología de trabajo empleada por las responsables del cuidado no les permite desarrollar una buena comunicación con las personas de la tercera edad.

Las responsables del cuidado de los adultos mayores sí utilizan de vez en cuando destrezas de comunicación, por ejemplo: utilización de gestos, el espacio, las señales, la parte afectiva, la empatía, las emociones, entre otras; pero estas no son suficientes, deben emplear técnicas innovadoras que llamen la atención a los adultos mayores.

También se concluye que la falta de un departamento especializado en terapia de lenguaje y física en el centro, no permite desarrollar las habilidades de comunicación, ni los problemas lingüísticos de las personas de la tercera edad.

ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación fue una herramienta en donde lo visual jugó un papel importante con los parámetros establecidos.

Por lo tanto, para la realización de esta investigación se usó la ficha de observación, la cual está conformada por ciertos puntos básicos sobre la comunicación interpersonal de los adultos mayores.

La ficha de observación se aplicó a los veinte y cinco adultos mayores que asisten al Centro de Día “San José” y a las ocho responsables del cuidado de las personas de la tercera edad.

FICHA DE OBSERVACIÓN DURANTE LA JORNADA ADULTOS MAYORES DE 60 A 80 AÑOS

CUADRO N°3

Tema	N°	Alternativas	Frecuencia		%	
			Si	No	Si	No
Comunicación de los adultos mayores	1	Prestan atención sostenida	8	17	32%	68%
	2	Utilizan palabras claras y sencillas	7	18	28%	72%
	3	Utilizan las señales como las manos para comunicarse	18	7	72%	28%
	4	Realizan sus actividades de manera descuidada	19	6	76%	24%
	5	Hablan con fluidez	9	16	36%	64%
	6	Logran mantener una conversación	6	19	24%	76%

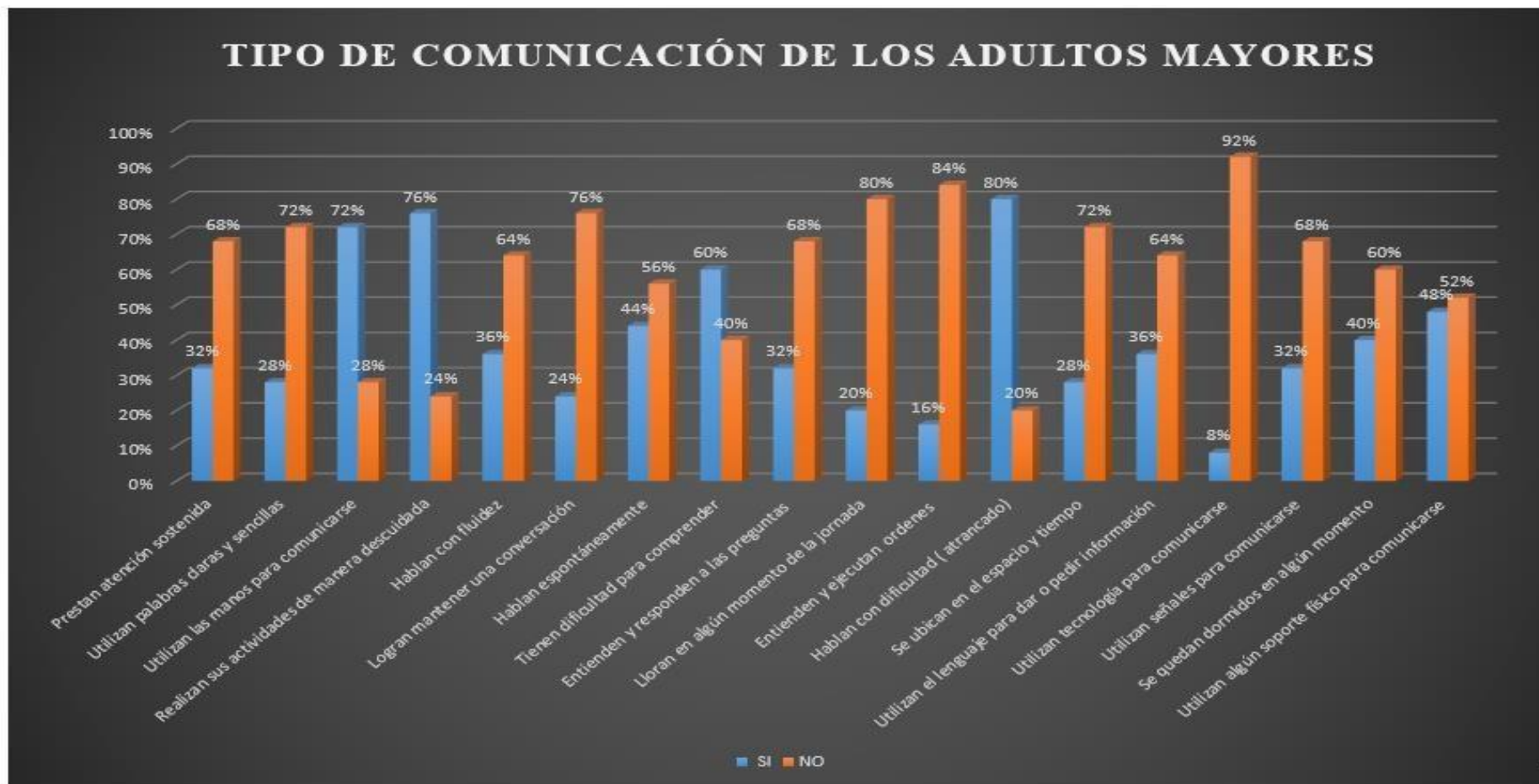
7	Hablan espontáneamente	11	14	44%	56%
8	Tienen dificultad para comprender	15	10	60%	40%
9	Entienden y responden a las preguntas	8	17	32%	68%
10	Lloran en algún momento de la jornada	5	20	20%	80%
11	Entienden y ejecutan órdenes	4	21	16%	84%
12	Hablan con dificultad (atrancado)	20	5	80%	20%
13	Se ubican en el espacio y tiempo	7	18	28%	72%
14	Utilizan el lenguaje para dar o pedir información	9	16	36%	64%
15	Utilizan tecnología para comunicarse	2	23	8%	92%
16	Utilizan señales para comunicarse, como: gestos, signos o alguna otra manera de transmitir o comunicar algo	8	17	32%	68%
17	Se quedan dormidos en algún momento	10	15	40%	60%
18	Utilizan algún soporte físico para comunicarse	12	13	48%	52%

Respuestas de opción múltiple

Fuente: Observación a los adultos mayores

Responsable: Elaborado por la autora

GRÁFICO N° 3



Fuente: Observación a los adultos mayores (2018)

Responsable: Elaborado por la autora

Análisis:

Luego de la aplicación de la ficha de observación a los 25 adultos mayores que asisten al Centro de Día “San José” se construyó un gráfico de barras para ubicar los resultados y luego se realizó un análisis profundo de los porcentajes de los literales ubicados en la ficha de observación sobre la comunicación de las personas mayores.

1. De la información obtenida en el cuadro y gráfico 1, en la primera opción, el 68% de los adultos mayores no prestaron atención sostenida desde que inició la actividad hasta la finalización de la misma. Este comportamiento se explica dado que no les resultó interesante la actividad programada por la responsable de su cuidado.
2. En la segunda opción, el 72% de las personas de la tercera edad no utilizan palabras sencillas, por lo tanto, se le complica a la hora de expresarse e indicar lo que desean hacer.
3. En la tercera opción, el 72% de las personas mayores utilizan sus manos para expresarse y comunicarse con la responsable de su cuidado y compañeros, ya que tienen dificultad para comunicarse por medio del lenguaje verbal, por lo tanto, el movimiento de las manos es el complemento de su lenguaje oral.
4. En la cuarta opción, el 76% de los adultos mayores realizaron las actividades de manera descuidada y no les tomaron interés a las instrucciones de las responsables de su cuidado. Se puede deducir que este número de personas de la tercera edad no tienen el suficiente interés por realizar las actividades, lo que debe obligar a las responsables de su cuidado a implementar técnicas innovadoras que motiven a las personas mayores.
5. En la quinta opción, el 64% de las personas de la tercera edad no hablan con fluidez debido a la edad y a la enfermedad que padecen. Además, en el centro las

- responsables de su cuidado realizan pocos ejercicios lingüísticos para corregir los diferentes trastornos de habla.
6. En la sexta opción, el 76% de las personas mayores no pueden mantener una conversación constante y sobre un mismo tema con las responsables de su cuidado y compañeros.
 7. En la séptima opción, el 56% de los adultos mayores no hablan espontáneamente debido a la edad, a la enfermedad que padecen, al poco interés que tienen de la conversación o porque tienen un bajo autoestima.
 8. En la octava opción, el 60% de las personas de la tercera edad tienen dificultad para comprender el mensaje o las instrucciones que les dan las responsables de su cuidado. Esto se debe a que quienes los cuidan no se acercan hacia cada persona mayor para explicarles lo que deben hacer, por lo tanto, esa distancia influye en el proceso comunicacional.
 9. En la novena opción, el 68% de los adultos mayores entienden y responden a las preguntas que les hacen las responsables de su cuidado, aunque no siempre responden con palabras claras, pero participan.
 10. En la décima opción, el 80% de las personas de la tercera edad lloran en algún momento de la jornada, ya sea porque no entienden lo que les dicen o porque manifiestan que se sienten solos y aislados.
 11. En la opción once, el 84% de las personas mayores no entienden, ni ejecutan órdenes sencillas, por ejemplo: la responsable del cuidado les dice que bailen, les pone la música y no realizan la actividad, y se quedan sentados o hacen otras actividades.
 12. En la opción doce, el 80% de los adultos mayores hablan con dificultad, un poco atrancado, lo que indica que les complica emitir mensajes y por lo tanto la

responsable de su cuidado no comprende de forma clara lo que dice el adulto mayor.

13. En la opción trece, el 72% de las personas de la tercera edad no se ubican en el espacio y tiempo, ya que a veces piensan que están con sus familiares y amigos y en realidad no es así, pero esto no impide que ellos desarrollen de manera satisfactoria las actividades.
14. En la opción catorce, el 64% de las personas mayores no utilizan el lenguaje para comunicarse en el momento de solicitar ayuda. Por lo tanto, las personas de la tercera edad deberían utilizar los movimientos de las manos, los gestos, la postura, las emociones, el tono de voz, las señas, para que puedan interactuar con las responsables de su cuidado, sus compañeros y sus familiares.
15. En la opción quince, el 92% de los adultos mayores no utilizan la tecnología para comunicarse porque las responsables de su cuidado no planifican actividades donde ellos puedan desarrollar actividades innovadoras.
16. En la opción dieciséis, el 68% de las personas de la tercera edad no utilizan señales porque no tienen mucho problema para comunicarse de forma verbal con las responsables de su cuidado.
17. En la opción diecisiete, el 60% de las personas mayores no se quedan dormidos durante la jornada, por ende, son pocos los que se duermen cuando están realizando las actividades, ya sea porque les toca madrugar o porque se les dificulta desarrollar las tareas.
18. En la opción dieciocho, el 52% de los adultos mayores no utilizan mayormente los soportes físicos para comunicarse con las responsables del cuidado, debido a que son pocas las personas que los emplean como un medio para comunicarse.

Estos aspectos muestran cómo se está llevando la comunicación interpersonal entre los adultos mayores y las responsables de su cuidado dentro del centro. Así mismo, estos porcentajes demuestran que a las responsables del cuidado les falta capacitación sobre cómo ayudar a mejorar el proceso comunicativo de las personas mayores.

Además, se aplicó la ficha de observación a las ocho responsables del cuidado del Centro de Día “San José” de la ciudad de Loja, que nos permitió conocer cómo se desarrolla la comunicación dentro del centro.

**FICHA DE OBSERVACIÓN DURANTE LA JORNADA
RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR**

CUADRO N° 4

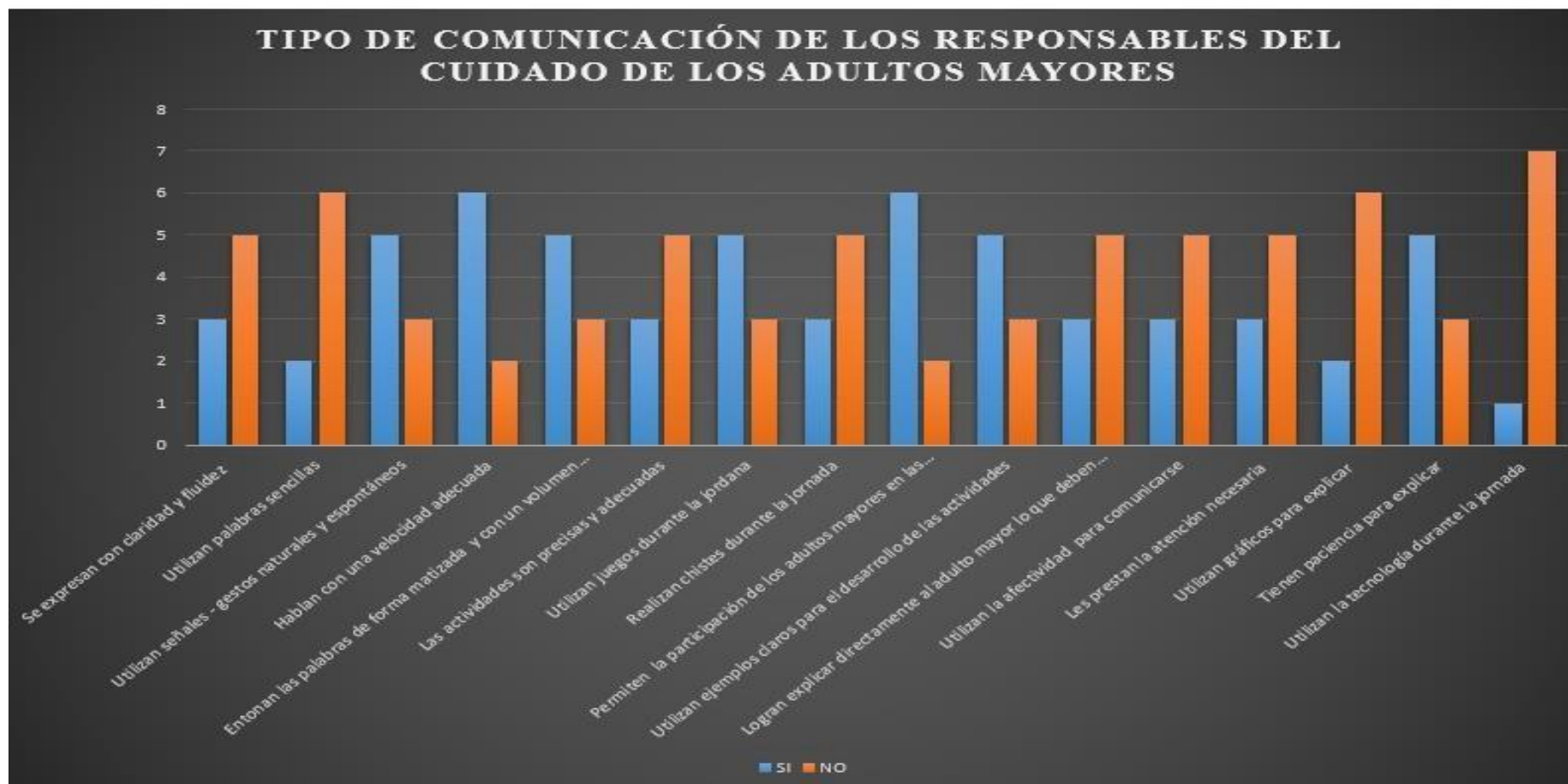
Tema	N°	Alternativas	Frecuencia	
			Si	No
Comunicación de los responsables del cuidado de adultos mayores	1	Se expresan con claridad y fluidez	3	5
	2	Utilizan palabras sencillas	2	6
	3	Utilizan señales - gestos naturales y espontáneos	5	3
	4	Hablan con una velocidad adecuada	6	2
	5	Entonan las palabras de forma matizada y con un volumen adecuado	5	3
	6	Las actividades son precisas y adecuadas	3	5
	7	Utilizan juegos durante la jornada	5	3
	8	Realizan chistes durante la jornada	3	5
	9	Permiten la participación de los adultos mayores en las actividades	6	2

	10	Utilizan ejemplos claros para el desarrollo de las actividades	5	3
	11	Logran explicar directamente al adulto mayor lo que deben realizar	3	5
	12	Utilizan la afectividad para comunicarse	3	5
	13	Les prestan la atención necesaria	3	5
	14	Utilizan gráficos para explicar	2	6
	15	Tienen paciencia para explicar	5	3
	16	Utilizan la tecnología durante la jornada	1	7
Respuestas de opción múltiple				

Fuente: Observación a responsables del cuidado de adultos mayores

Responsable: Elaborado por la autora

GRÁFICO N°4



Fuente: Observación a responsables del cuidado de adultos mayores (2018)

Responsable: Elaborado por la autora

Análisis:

Como se observa en el cuadro 2, analizamos como las responsables del cuidado de los adultos mayores se comunican con las personas de la tercera edad, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

1. Las responsables del cuidado no se comunican de manera clara y fluida cuando explican las actividades, sin darse cuenta que los adultos mayores tienen dificultad para comprender. Por lo tanto, no utilizan un vocabulario apropiado para comunicarse con las personas mayores.
2. Las responsables del cuidado del adulto mayor no utilizan palabras sencillas, como frases comunes del diario vivir a través de las cuales las personas mayores comprenderían de mejor manera.
3. Son pocas las responsables del cuidado que utilizan las señales, gestos naturales y espontáneos, con el fin de completar el mensaje y que la persona mayor interprete lo que está comunicando.
4. La mayoría de las responsables del cuidado si hablan con una velocidad adecuada, pero esto cambia cuando comienzan a notar comportamientos inadecuados en las personas de la tercera edad.
5. Las responsables del cuidado entonan las palabras de forma matizada y con un volumen adecuado para comunicarse con las personas mayores y así ellos puedan comprender el mensaje.
6. Las responsables del cuidado utilizan actividades lúdicas para que la jornada sea activa y así no provoque aburrimiento en los adultos mayores.
7. La mayoría de las responsables del cuidado utilizan juegos durante la jornada para que no se aburran o no se duerman dentro de sala de actividades.

8. A las responsables del cuidado no les gusta hacer chistes con los adultos mayores, ya que viéndolo de otra manera esto ayudaría para que ellos les tengan más confianza y que la jornada sea divertida.
9. La mayoría de las responsables del cuidado permiten que las personas de la tercera edad participen y que opinen acerca del tema, para que sea una jornada interactiva.
10. Las responsables del cuidado utilizan ejemplos claros para explicar el desarrollo de las actividades y así los adultos mayores no tengan dificultades en la comprensión del mensaje.
11. La mayoría de las responsables del cuidado explican la actividad de manera general, y no lo hacen de manera individual, por ende, no logran contestar las dudas de las personas mayores y no es efectivo el mensaje emitido por ellos.
12. Pocas responsables del cuidado utilizan la afectividad para comunicarse, esto debería ser todo lo contrario, ya que el buen humor, el buen trato, los abrazos, las caricias, motivan a los adultos mayores y así logran mayor integración y, confianza en el grupo.
13. La mayoría de las responsables del cuidado no les prestan la atención necesaria, ya que ellos también son personas adultas y no se avanza con tantas personas mayores y cada uno con un comportamiento distinto.
14. Ciertas responsables del cuidado no se apoyan de gráficos, las ilustraciones son complemento para la comunicación de tipo verbal y se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para transmitir una idea completa.
15. Así mismo, la mayoría de las responsables del cuidado tienen paciencia para explicar, ya que son personas a las cuales no se las puede tratar de una manera fuerte o haciéndolos sentir mal por su edad o enfermedad.

16. Las responsables del cuidado de los adultos mayores no utilizan la tecnología para comunicarse debido a que en el centro no cuentan con una sala de computación que les ayude a trabajar con técnicas innovadoras.

Estas características indican que las responsables del cuidado de los adultos mayores poseen ciertas destrezas, pero requieren capacitación en los aspectos señalados anteriormente, ya que trabajan con personas de la tercera edad con las cuales deben aplicar estrategias y técnicas especiales. Si bien estas destrezas son naturales a los individuos, gran parte de ellas se las puede mejorar con la capacitación a las responsables del cuidado.

ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LOS GRUPOS

FOCALES

Además, se aplicó la herramienta de los grupos focales, a través de la cual se analizó el comportamiento de los adultos mayores al momento que realizan una actividad específica.

FICHA DE GRUPOS FOCALES DE CONSTATACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ADULTOS MAYORES

CUADRO N° 5

Tema: Elaboración de manualidad

Tema	N°	Alternativas	Frecuencia		%	
			Si	No	Si	No
	1	Prestan atención durante la actividad	11	14	44%	56%
	2	Poseen lenguaje verbal	3	22	12%	88%

Elaboración de manualidad: ángel didáctico	3	Se encuentran inquietos durante la actividad	6	19	24%	76%
	4	Entienden y responden a las preguntas	8	17	32%	68%
	5	Mantienen la disciplina	5	20	20%	80%
	6	Se aburren durante la actividad	7	18	28%	72%
	7	Llaman la atención con personas particulares	15	10	60%	40%
	8	Dicen palabras claras	3	22	12%	88%
	9	Participan activamente de la actividad	4	21	16%	84%
	10	Se levantan constantemente de su asiento	3	22	12%	88%
	11	Los adultos mayores conversan en grupo	6	19	24%	76%
	12	Hablan con dificultad (atrancado)	18	7	72%	28%
	13	Hablan con fluidez	6	19	24%	76%
	14	Se quedan dormidos en la mesa de trabajo	4	21	16%	84%
	15	Utilizan gestos y señales para comunicarse	7	18	28%	72%
	16	Lloran durante la actividad	2	23	8%	92%
	17	Utilizan palabras sencillas	23	2	92%	8%
	18	Se ríen durante la actividad	9	16	36%	64%
	19	Comprenden lo que se indica	21	4	84%	16%
	20	Terminan la actividad	7	18	28%	72%

Respuestas de opción múltiple

Fuente: Grupos focales

Responsable: Elaborado por la autora

GRÁFICO N°5



Fuente: Grupos focales

Responsable: Elaborado por la autora

Análisis:

A continuación, se realizó un análisis de los porcentajes obtenidos de cada uno de los literales que constan en la ficha de los grupos focales y que ayudaron a constatar cómo es el proceso comunicativo de las responsables del cuidado con los adultos mayores y además, como es el comportamiento de las personas de la tercera edad.

1. En la primera opción, el 56% de los adultos mayores no prestaron atención durante la actividad porque con cualquier cosa o simplemente con sus compañeros se distraían, se ponían a conversar o se paraban de la silla.
2. En la segunda opción, el 88% de las personas de la tercera edad no poseen lenguaje verbal, por lo tanto, en el centro las responsables de su cuidado deben potenciar y estimular el habla de cada adulto mayor, para que así ellos se puedan expresar de mejor manera y no sientan que están solos.
3. En la tercera opción, el 76% de las personas mayores no estuvieron inquietos durante la actividad porque tuvieron que recortar, pintar, dibujar, pegar, entonces estuvieron muy concentrados en el desarrollo de la misma.
4. En la cuarta opción, el 68% de los adultos mayores no entendieron, ni respondieron a las preguntas que se les hacía por lo tanto las responsables de su cuidado y yo nos íbamos acercando donde cada uno para irle ayudando a hacer la manualidad.
5. En la quinta opción, el 80% de las personas de la tercera edad no mantuvieron la disciplina porque no escuchan o no entienden lo que se les dice, entonces tocó acercarse donde cada uno para motivarlos y ayudarles.
6. En la sexta opción, el 72% de las personas mayores no se aburririeron durante la actividad porque tuvieron que realizar diferentes tareas unas fáciles y otras un poco complicadas para finalizar la misma.

7. En la séptima opción, el 40% de los adultos mayores no se despidieron con personas particulares que estuvieron en el centro porque la actividad estuvo muy entretenida y ellos se involucraron en la misma.
8. En la octava opción, el 88% de las personas de la tercera edad no se expresaron con palabras claras durante el desarrollo de la actividad y decían palabras entrecortadas o se cambiaban a otro tema diferente al de la tarea.
9. En la novena opción, el 84% de las personas mayores no participaron activamente de la actividad porque no podían expresarse bien, no tenían las palabras correctas o porque son un poco recelosos y tímidos.
10. En la décima opción, el 88% de los adultos mayores no se levantaron constantemente de su asiento porque estuvieron entretenidos con los diferentes materiales que se les dio para el desarrollo de la manualidad.
11. En la opción once, el 76% de las personas de la tercera edad no conversaron en grupo, pero si lo hacían con su compañero de alado, sin cometer indisciplina, ya que solo se miraban y se reían.
12. En la opción doce, el 28% de las personas mayores no se notó que hablaran con dificultad, ni atrancado, ya que la actividad los motivaba, aunque sea a decir una palabra o a reírse.
13. En la opción trece, el 76% de los adultos mayores no hablaban con fluidez, pero de vez en cuando si decían algo, aunque no esté acorde al tema, ya que lo que se quería a través de la actividad es que ellos participen y se motiven.
14. En la opción catorce, el 84% de las personas de la tercera edad no se quedaron dormidos en la mesa de trabajo, unos cuantos sí, pero era porque son muy viejitos y se cansan más rápido que sus otros compañeros.

15. En la opción quince, el 72% de las personas mayores no utilizaron gestos y señales para comunicarse, ya que estuvieron tan motivados que se notó que hicieron el esfuerzo por hablar, aunque sea un poco.
16. En la opción dieciséis, el 92% de los adultos mayores no lloraron durante la actividad, porque si las personas de la tercera edad no podían realizar algo de la actividad, las responsables de su cuidado o yo nos acercábamos hacia cada uno para enseñarles.
17. En la opción diecisiete, el 8% de las personas de la tercera edad no utilizaron palabras sencillas, por lo tanto, eso quiere decir que la actividad los motivo porque trataban de mantener una conversación un poco más larga.
18. En la opción dieciocho, el 64% de las personas mayores no se rieron tanto comparado a otros días porque durante la actividad estuvieron tan concentrados y motivados que se dedicaron a elaborar su manualidad.
19. En la opción diecinueve, el 16% de los adultos mayores no comprendieron lo que se indicaba frente a toda la sala, por ello, tocó ir explicando a cada uno y la actividad resultó efectiva.
20. En la opción veinte, el 72% de las personas mayores no terminaron la actividad durante el tiempo establecido para el desarrollo de la misma, pero hicieron lo más que pudieron y, es entendible por su edad y por las enfermedades que padecen.

Mediante la técnica de los grupos focales lo que se observó es que la mayoría de los adultos mayores se comportan de buena manera ante el desarrollo de una actividad, esto se explica desde dos causas: la primera es que traen buenos valores desde sus hogares; y la otra es que en el centro les enseñan buenas formas de conducta.

g. DISCUSIÓN

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Para establecer el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto de investigación, se consideró de manera precisa los resultados obtenidos en la aplicación de las herramientas: entrevistas, fichas de observación y grupos focales, mismos que fueron la base fundamental de la presente investigación. Gracias a la información valiosa que se logró recopilar mediante su aplicación, se procede a comprobar los objetivos planteados.

Objetivo General

- *Analizar la influencia del proceso de comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado del Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad, de la ciudad de Loja, período diciembre 2016 - junio 2017.*

Se comprobó que las responsables del cuidado de los adultos mayores no poseen destrezas sociales de atención a la dependencia para aplicarlas con las personas de la tercera edad, pero en el aspecto teórico-práctico, se confirmó que las responsables del cuidado cumplen con la norma técnica de cuidado que consiste en desarrollar actividades con las personas mayores, respetando sus características individuales y sus condiciones tanto de edad como de enfermedad.

Además, los responsables del cuidado de los adultos mayores no reciben una constante capacitación de nuevas técnicas para la formación y el cuidado de personas de la tercera edad debido a la falta de gestión por parte de las autoridades del Centro de Día “San José”. Por lo tanto, la capacitación a los responsables del cuidado debería ser constante para que, por medio de ellos, los adultos mayores conozcan la realidad actual.

También, se encontraron otras limitaciones como: la falta de infraestructura especializada, de material didáctico y tecnología, las mismas que influyen de manera negativa en el desarrollo de las habilidades interpersonales de los adultos mayores, y así mismo se ve afectada la comunicación entre las personas de la tercera edad y las responsables de su cuidado.

Objetivos Específicos

Objetivo N° 1:

- *Determinar las destrezas de comunicación que utilizan los responsables del cuidado al vincularse con los adultos mayores del centro.*

Mediante las fichas de observación, los grupos focales y las entrevistas a los especialistas del centro, se determinó que las responsables del cuidado no tienen las destrezas requeridas para vincularse con los adultos mayores del centro, como: en la parte afectiva, la empatía, las emociones, los gestos, entre otros.

Así mismo, se dedujo que las responsables del cuidado del adulto mayor no realizan las actividades con fluidez, con un tono y volumen de voz adecuado, y además, se notó que no están capacitadas en el manejo de señales como complemento del proceso comunicativo.

Objetivo N° 2:

- *Identificar las limitaciones que presenta el proceso de comunicación entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado.*

Este objetivo se comprobó a través de la aplicación de las fichas de observación y de las entrevistas realizadas a las responsables del cuidado, lo cual permitió conocer

la falta de un departamento de lenguaje, ya que es de gran importancia porque posibilita la realización de terapias para que las personas de la tercera edad mejoren sus problemas lingüísticos.

Así mismo, se observó la falta de equipos para el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, además, por más capacitadas que estén las responsables del cuidado de los adultos mayores en el uso de estrategias y técnicas, no podrán aplicarse e innovarse si no hay equipos y materiales que les sirvan de apoyo.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En el transcurso de la investigación se plantearon hipótesis a ser comprobadas o desaprobadas, en relación a los resultados obtenidos en la exposición, discusión de resultados, entrevistas, fichas de observación y grupos focales a la coordinadora del centro, especialistas y adultos mayores.

Las hipótesis planteadas fueron:

Hipótesis N° 1:

- *Existe un buen uso de destrezas de la comunicación por parte de los responsables del cuidado con los adultos mayores del Centro de Día “San José” de Loja.*

Se evidenció a través del análisis de las entrevistas aplicadas que las responsables del cuidado poseen destrezas al momento de comunicarse con los adultos mayores, pero que necesitan conocer más técnicas como: la utilización de programas digitales, ya que no sólo pueden aplicar destrezas básicas que no les ayudan en su totalidad a las personas de la tercera edad.

Además, las responsables del cuidado desarrollan limitadamente sus destrezas a la hora de comunicarse con los adultos mayores, por ejemplo: en la parte afectiva, en el tono de voz, en las pausas durante la conversación, en el movimiento de las manos, en los gestos. Por lo tanto, las mismas requieren ser reforzadas a la hora de ser aplicadas con las personas mayores.

Hipótesis N° 2:

- *Falta de capacitación del personal y de los responsables del cuidado, relacionada al tema de la comunicación interpersonal con las personas de la tercera edad del centro de Día “San José” de Loja.*

Esta hipótesis se la confirmó por medio de la entrevista realizada a la coordinadora del Centro de Día “San José” quién mencionó que no ha sido posible organizar y capacitar a las responsables del cuidado de los adultos mayores debido a que no ve necesarias las capacitaciones porque las responsables del cuidado son profesionales y conocen todo lo referente al adulto mayor.

Las responsables del cuidado al no contar con capacitaciones sobre las nuevas técnicas para comunicarse, no pueden ayudar a desarrollar y a mejorar el proceso comunicativo de cada una de las personas de la tercera edad del centro.

h. CONCLUSIONES

- En el Centro de Día “San José” para adultos mayores no se fomenta y es limitada la comunicación interpersonal entre las personas de la tercera edad y las responsables de su cuidado, esta realidad se debe a falta de capacitación de las responsables del cuidado y por falta de equipos tecnológicos que viabilicen formas efectivas y actualizadas de comunicación.
- La mayoría de las responsables del cuidado de los adultos mayores no utilizan palabras claras y sencillas, a veces se acompañan de gestos y gráficos, y no utilizan material palpable debido a que no están capacitadas para desarrollar las destrezas que necesitan las personas de la tercera edad.
- La mayoría de las responsables del cuidado de los adultos mayores utilizan la parte afectiva y realizan actividades lúdicas con las personas de la tercera edad, ya que conocen ciertas actividades que necesitan las personas mayores acorde a la edad y enfermedad que sufren.
- Los adultos mayores tienen problemas a la hora de incorporar destrezas desde las actividades que la responsable de su cuidado prepara para la jornada, debido a sus problemas personales, enfermedad y principalmente por la edad.
- El Centro de Día “San José” para adultos mayores no apoya a las responsables del cuidado con infraestructura moderna y completamente equipada para la realización de las actividades, ya que la coordinadora del centro no lo ve necesario por el momento.

i. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades del Centro de Día “San José” para adultos mayores, realizar actividades que fomenten la comunicación interpersonal entre las personas de la tercera edad y las responsables de su cuidado.
- Se sugiere a las responsables del cuidado de las personas mayores que apliquen técnicas para una enseñanza innovadora, como: tecnologías de la información y la comunicación y, programas digitales que ayuden a mejorar el desarrollo de la comunicación interpersonal de los adultos mayores.
- Se recomienda a las autoridades del Centro de Día “San José” contar con un médico geriatra que atienda al adulto mayor en situación de salud, en los aspectos clínicos presentes en las enfermedades, en la prevención de las mismas, y de forma especial y particular en los aspectos sociales que pueden influir en su salud como: la soledad, el aislamiento, la dependencia, entre otras.
- Se sugiere a las autoridades del Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad implementar el Departamento de Lenguaje para la realización de terapias del habla y lenguaje que ayuden a mejorar los diferentes trastornos que presentan las personas mayores y que son un problema de la comunicación.
- Se recomienda a las autoridades del Centro de Día “San José” para adultos mayores gestionar la implementación de un infocentro totalmente equipado que brinde los servicios tecnológicos que las personas de la tercera edad necesitan para realizar actividades nuevas y motivadoras.
- Se sugiere a las responsables del cuidado de las personas mayores actualizarse en el manejo de Tics con programas adecuados para que así puedan compartirlos y aplicarlos con los adultos mayores del centro.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y
LA COMUNICACIÓN**

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROPUESTA ALTERNATIVA

***“CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL PARA
CAPACITAR A LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL
ADULTO MAYOR SOBRE PROGRAMAS DIGITALES PARA
PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, ORIENTADOS A FOMENTAR
LA COMUNICACIÓN Y A REDUCIR LA BRECHA DIGITAL
GENERACIONAL EN LAS PERSONAS MAYORES.”***

AUTORA: Jennifer Palmenia Guerrero Encalada

DIRECTOR: Lic. José Antonio Delgado Valdivieso. Mg Sc.

LOJA-ECUADOR

2018

1. TEMA

Creación de una plataforma virtual para capacitar a los responsables del cuidado del adulto mayor sobre programas digitales para personas de la tercera edad, orientados a fomentar la comunicación y a reducir la brecha digital generacional en las personas mayores.

2. PRESENTACIÓN

Una persona adulta mayor requiere de atención permanente, pues el proceso de envejecimiento trae consigo depresión por falta de actividad y en la mayoría de los casos también por el abandono de sus seres queridos. A esto se suman las dificultades para realizar las tareas cotidianas, lo que les provoca problemas cognitivos y de motricidad.

Al llegar a los 65 años muchas personas creen que pasó la etapa de involucrarse en actividades recreativas o simplemente mantenerse activas. Muchos adultos mayores se quedan solos en casa y esto provoca depresión, pérdida de la memoria.

Por ello, saber utilizar las tecnologías de la información es necesario para el adulto mayor en estos tiempos, por tanto, es importante que las aprendan para poder comunicarse en un contexto modernizado e interactuar de mejor forma con las responsables de su cuidado, sus hijos, nietos.

Luego de realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en esta investigación, se creyó conveniente la creación de una plataforma virtual para capacitar a los responsables del cuidado del adulto mayor sobre programas digitales para personas de la tercera edad, orientados a fomentar la comunicación y a reducir la brecha digital generacional en las personas mayores.

La plataforma virtual contiene diferentes programas digitales que son de fácil acceso y uso para el buen desarrollo de las destrezas de las personas de la tercera edad y además, que motiven a los responsables de su cuidado y a los adultos mayores a comunicarse e interactuar. Cabe mencionar que primero se va a capacitar a los responsables del cuidado de personas mayores del Centro de Día “San José” de Loja, para que luego, ellos puedan aplicarlos con las personas de la tercera edad.

Finalmente, en base a los lineamientos planteados, se aspira que la plataforma virtual y la capacitación ante mencionada, sean acogidas por las autoridades del Centro de Día “San José” como por las responsables del cuidado de las personas mayores.

En esta propuesta alternativa se ha tomado en cuenta las opiniones obtenidas de las entrevistas a los especialistas y el punto de vista de las responsables del cuidado de los adultos mayores. Información que sirvió para direccionar la propuesta y hacerla factible.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

- Incentivar a las autoridades del Centro de Día “San José” y a las responsables del cuidado de adultos mayores a utilizar plataformas virtuales con programas digitales que ayuden a mejorar el proceso comunicativo entre las personas de la tercera edad y los responsables de su cuidado.

Objetivos Específicos

- Diseñar, estructurar y esquematizar una plataforma virtual con aplicaciones efectivas e información relevante que sirva de modelo para el Centro de Día “San José” para adultos mayores de Loja.
- Realizar una capacitación que permita a los adultos mayores y a los responsables de su cuidado conocer sobre el manejo de los programas digitales.

- Proponer al Centro de Día “San José” para adultos mayores de Loja, que el diseño de la plataforma virtual se convierta en un referente para esta institución.

4. FASES

4.1 Fase de implementación:

Para efectuar esta propuesta, se ha creído conveniente llevar a cabo el siguiente estudio investigativo denominado: **“ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS ADULTOS MAYORES Y LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ”, DE LA CIUDAD DE LOJA, PERÍODO DICIEMBRE 2016 - JUNIO 2017”**.

La presentación de los productos comunicacionales desarrollados durante la investigación como: la plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales para adultos mayores, serán dadas a conocer al Centro de Día “San José”, a las responsables del cuidado y a los adultos mayores, para que visualicen y conozcan los materiales realizados.

Esta propuesta se hace factible gracias a la iniciativa de la autora y a la información obtenida mediante las entrevistas, herramientas, métodos y técnicas que permitieron conocer que en el Centro de Día “San José” para adultos mayores, se fomenta limitadamente la comunicación interpersonal entre las personas de la tercera edad y las responsables de su cuidado, esta realidad se debe a la falta de capacitación hacia las responsables del cuidado y por falta de equipos tecnológicos que viabilicen formas efectivas y actualizadas de comunicación.

Además, hay que mencionar del respaldo manifestado a esta iniciativa por parte de las autoridades del Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores, considerándola como una idea innovadora, ya que se hace uso de las herramientas

digitales para una adecuada interacción y comunicación de los adultos mayores y los responsables de su cuidado.

4.2 Fase de factibilidad o viabilidad:

Esta propuesta es viable y posible de ser efectuada con éxito, luego del análisis que se hizo y del resultado obtenido en la investigación de campo. Por lo tanto, se elaboró productos comunicacionales, la creación de una plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, considerándolas como herramientas que permiten una adecuada interacción entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado.

- **Factibilidad Humana u operacional**

Esta propuesta fue factible debido a la predisposición con la que contaron los especialistas, autoridades del Centro de Día “San José”, responsables del cuidado de los adultos mayores, y a la disponibilidad de los materiales técnicos, los cuales facilitaron la realización de las entrevistas, fichas de observación, grupos focales, para luego dar paso a la construcción de la plataforma virtual y a la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores.

A esto se suma el valioso aporte de cada uno de ellos, los cuales colaboraron con ideas innovadoras, anécdotas y conceptos acerca de la influencia del proceso de comunicación entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado del Centro de Día “San José” para personas de la tercera edad, de la ciudad de Loja. Datos relevantes que fueron utilizados para la construcción de los productos comunicacionales.

- **Factibilidad Económica**

La realización de esta propuesta es factible debido a que si en un futuro el Centro de Día “San José” para el cuidado de personas de la tercera edad, construye una plataforma

virtual sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, utilizarán sus recursos económicos para la creación y el mantenimiento de la misma.

5. METODOLOGÍA Y ESTRATEGÍAS DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta ha sido dividida en 5 etapas con la finalidad de lograr la realización efectiva de la misma:

- a. Recolección de información, datos, anécdotas y sugerencias de los especialistas, autoridades del Centro de Día “San José”, y responsables del cuidado de adultos mayores, para la estructuración de la plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores.**

Esta actividad fue posible gracias a la estructuración de la presente tesis, mediante la cual se recopiló información relevante obtenida de las entrevistas, fichas de observación y grupos focales que orientaron y estructuraron el contenido que se utilizó para la creación de la plataforma virtual y de la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, sin olvidar las importantes sugerencias generadas por los familiares de los adultos mayores.

- b. Organización de cronograma para la realización de la plataforma virtual y de la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores.**

Para la realización de esta etapa es necesario crear un cronograma que facilite la realización de la plataforma virtual y de la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores., en el cual se indica la actividad, fecha, el tiempo en el que inicia y termina, lugar y número de

integrantes que acceden para la construcción de los productos comunicacionales.

El cronograma que se empleó para realizar esta propuesta:

Nombre de la actividad	Fecha	Duración	Lugar	Número de integrantes
Diseño	De lunes a viernes	1 mes 2 jornadas de 3 horas	Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja	3 empleados del departamento de Comunicación del Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja
Diagramación	De lunes a viernes	1 semana 1 jornada de 4 horas	Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja	1 empleado del departamento de Comunicación del Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja
Esquemmatización	De lunes a viernes	1 semana 1 jornada de 4 horas	Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja	1 empleado del departamento de Comunicación del Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja
Construcción	De lunes a viernes	2 semanas 2 jornadas	Centro de Día “San José”	1 empleado del departamento de

		de 3 horas	para el cuidado de adultos mayores – Loja	Comunicación del Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja
Manejo y mantenimiento (cuatro años)	Inicio de funcionamiento: Desde un Lunes durante un año	1 año 2 jornadas de 1 hora	Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja	3 empleados del departamento de Comunicación del Centro de Día “San José” para el cuidado de adultos mayores – Loja

Autora: Jennifer Guerrero

c. Presupuesto y financiamiento para la elaboración de los productos comunicacionales.

Presupuesto:

A continuación, se detalla un estimado del presupuesto que será necesario para la construcción y manejo de la plataforma virtual sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores.

PROCESO – ACTIVIDADES	COSTO
Diseño	\$200
Diagramación	\$200
Esquemmatización	\$200
Construcción	\$300

Manejo y mantenimiento (cuatro años)	\$1.000
TOTAL	\$1.900

Autora: Jennifer Guerrero

La elaboración de la plataforma virtual sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, está presupuestada por \$1.900, la misma funcionará durante un año.

Financiamiento:

La construcción de la plataforma virtual sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, será financiada por las autoridades del Centro de Día “San José” para el cuidado de personas de la tercera edad, ya que cuentan con la facultad de diseñar proyectos y ponerlos en marcha para el bien de los adultos mayores del mismo.

d. Diseño, diagramación, esquematización y realización de los productos comunicacionales.

Con la información recopilada se pudo organizar, estructurar y realizar la plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores. Además, los datos y opiniones contribuyeron a estructurar el diseño esperado que requieren los productos comunicacionales para darlos a conocer a las autoridades del Centro de Día “San José” para el cuidado de personas de la tercera edad.

La plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, que se muestran a continuación fueron elaboradas

por la autora de la presente propuesta. Se construyó la plataforma virtual en base a la recopilación de conceptos, pensamientos e información sobre programas digitales exclusivos para adultos mayores; y la capacitación técnica cuenta con información y técnicas que deben aplicar los responsables del con los adultos mayores.

Posteriormente, se detalla la plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores:

- **Plataforma virtual**

<https://jenifer843.webnode.es/>




Portada de la plataforma digital, inicio, misión, servicios y contactos.



Logo

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es>

El Centro de Día "San José" para adultos mayores ofrece un cuidado especializado, con terapias y actividades recreativas propias para quienes cruzan la barrera de los 60 años.



Este centro fue construido para este fin, por lo que sus instalaciones están adaptadas por completo a las necesidades de los adultos mayores. El centro cuenta con espacios para juegos de mesa, lectura, pintura, baile, cerámica, costura, etc.

Creación

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/sobre-nosotros/>

CUIDADO DE ADULTOS MAYORES DE LOJA

Sobre nosotros



El Centro de Día "San José" de la Pastoral Social CárITAS Loja, abrió sus puertas el 20 de Enero del 2013, con Monseñor Hugo Parrilla, Obispo de la Diócesis de Loja, empezó atendiendo a 17 adultos mayores.

Historia

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/mision/>

CUIDADO DE ADULTOS MAYORES DE LOJA

Misión



La misión del centro es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, a través de atención integral, que facilite su inserción familiar, social, humana y espiritual como ser humano, fraterno, solidario y cooperador.

Misión

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/objetivos/>

CENTRO DE DIA "SAN JOSE" PARA EL CUIDADO DE ADULTOS MAYORES DE LOJA

Objetivos



El Centro de Día "San José" para personas mayores tiene como objetivo: fortalecer y promover la autonomía e independencia de las personas de la tercera edad. Además, de desarrollar actividades pedagógicas y físicas en favor de la prevención de la salud, para el desarrollo del buen vivir de la persona mayor.

Objetivos

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/servicios/>

Personal del Centro



El Centro del Día San José de la ciudad de Loja, cuenta con un equipo de personas y profesionales dedicados a la atención integral de veinte y cinco adultos mayores.

Actualmente, el Centro de Día "San José" para personas mayores cuenta con ocho personas que están dedicadas al cuidado del adulto mayor. Entre los cuales está la coordinadora de la institución, un médico, una psicóloga clínica, una trabajadora social, una psico-rehabilitadora, una nutricionista, una auxiliar de cocina y un chofer.

Personal del Centro

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/fotogaleria/>

Fotogalería de los adultos mayores que asisten al Centro de Día "San José" - Loja

Las personas mayores usuarias del Centro de Día "San José" para adultos mayores deben cumplir con ciertas características para estar dentro del mismo. Debe ser mayor de 65 años; con dependencia leve; que residan en la comuna donde se implementa el programa; que pertenezcan a los tres primeros quintiles de vulnerabilidad según o Ficha de Protección Social o instrumento que la reemplace.



Actividades que realizan los adultos mayores.

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es>

Qué ofrecemos - Servicios -





Alimentación balanceada Actividad Física Actividades Integrales

Servicios

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es>





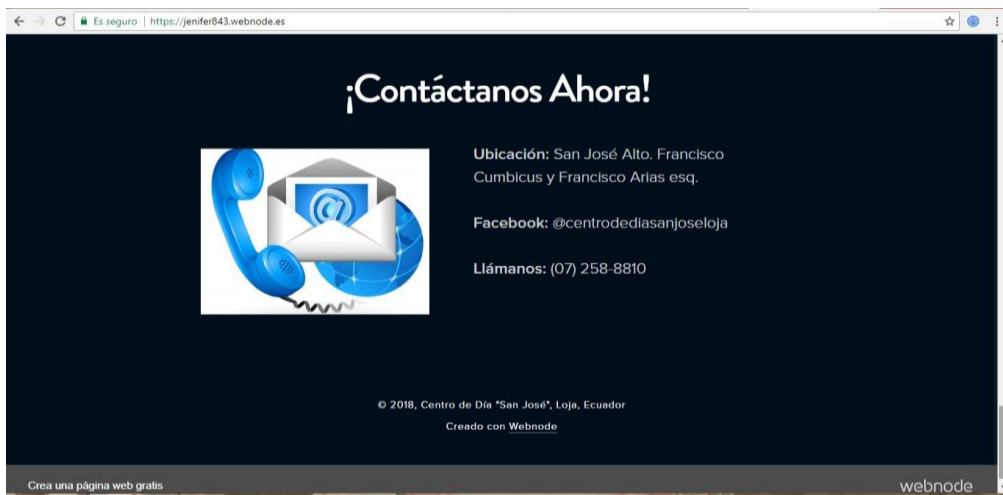
Alimentación balanceada Actividad Física Actividades Integrales

Atención Médica Actividades Motrices Actividades Recreativas

Atención médica, actividades motrices y recreativas.



Preguntas, comentarios o sugerencias



¡Contáctanos Ahora!

- **Programas Digitales dirigidos a adultos mayores**

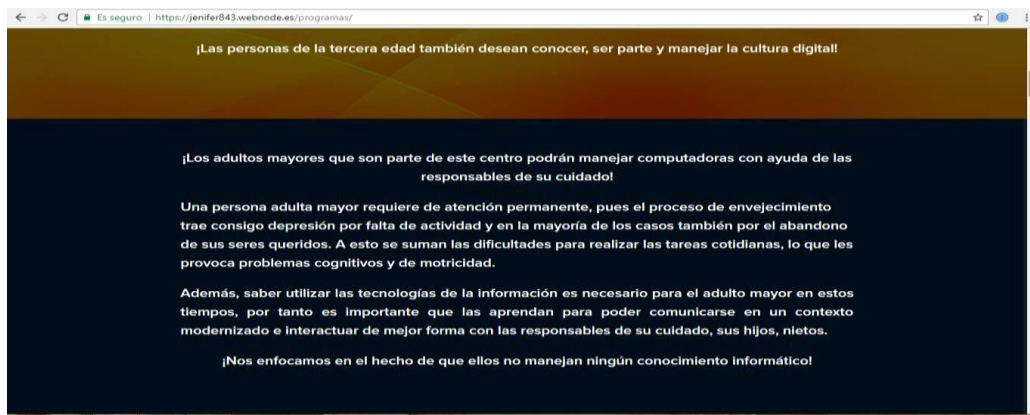
<https://jenifer843.webnode.es/>



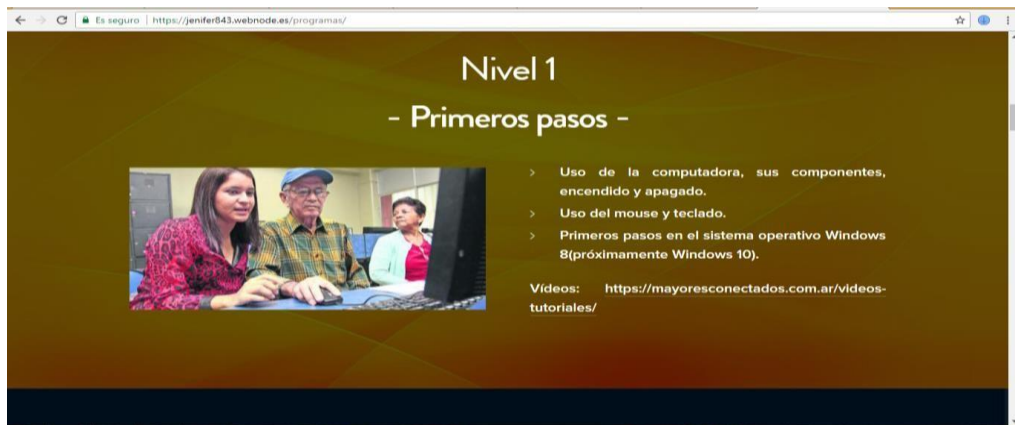
Aplicaciones Digitales para adultos mayores.



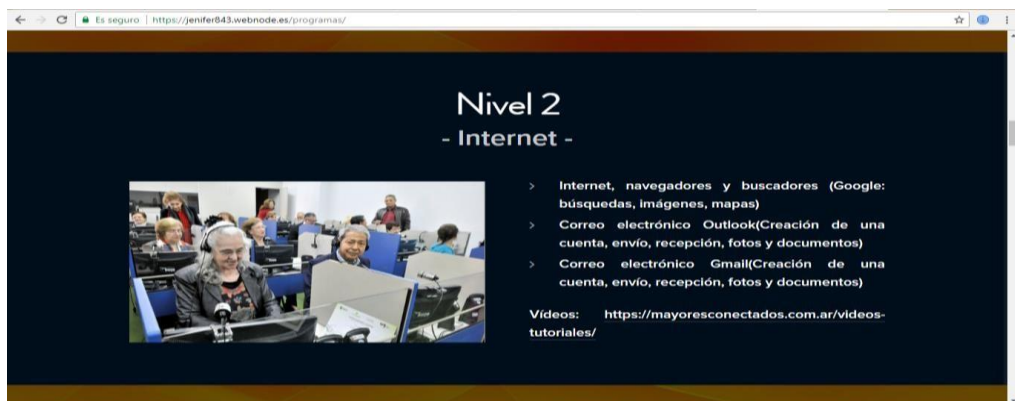
Introducción sobre los programas digitales.



Beneficios



Nivel 1: Primeros pasos - encender una computadora.



Nivel 2: Internet y correo electrónico.

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/programas/>

Nivel 3

- Redes sociales y Skype -



- > Facebook (Abrir una cuenta, Creación de perfil, publicaciones)
- > Youtube (Búsqueda de videos, canciones, películas, temas de interés)
- > Skype (Llamadas y videoconferencias)

Videos: <https://mayoresconectados.com.ar/videos-tutoriales/>

Nivel 3: Redes sociales y Skype.

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/programas/>

tutoriales/

Aplicaciones para ejercitar la mente

- Lumosity -



Esta aplicación cuenta con más de 25 juegos cognitivos que se adaptan al desempeño de cada usuario para que resuelva distintas tareas cognitivas.

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=9Tlsu9llZq8>

Aplicaciones para ejercitar la mente: Lumosity

Es seguro | <https://jenifer843.webnode.es/programas/>



Esta aplicación cuenta con más de 25 juegos cognitivos que se adaptan al desempeño de cada usuario para que resuelva distintas tareas cognitivas.

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=9Tlsu9llZq8>

- NeuroNation -

Esta aplicación tiene 23 ejercicios para mejorar la memoria, la concentración y la inteligencia.

Vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=jOqJlTa_tMY

Aplicación NeuroNation

Herramientas para cuestiones cotidianas
Estas aplicaciones realmente le pueden simplificar la vida a las personas mayores con problemas de visión.

- VizWiz -
Esta aplicación ayuda a leer letras pequeñas, como las direcciones de un mapa o los prospectos de los medicamentos. También responde en voz alta las preguntas que el usuario hace respecto a la imagen.

- Dragon Mobile -
Esta aplicación sirve para dictar lo que uno quiere escribir en el dispositivo.

Aplicación Dragon Mobile.

Juegos para Adultos Mayores

- Cartas -

Carta Blanca

Zolitario

Juegos para adultos mayores como: las cartas y el solitario.

- Habilidad -

Sopas de Letras

Buscar Diferencias

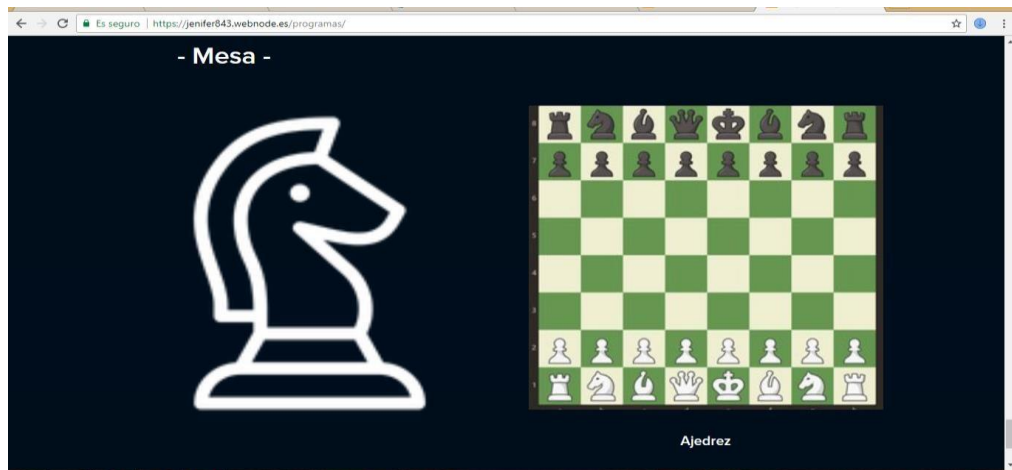
Habilidades como los crucigramas y los rompecabezas.

- Ingenio -

Tablero Matemático

8	-	3	+	1	=	6
/	x	+				
2	-	4	+	9	=	7
+	-	-				
5	+	7	/	2	=	6
=	=	=				
9	5	8				

Ingenio, parte numérica.



Juegos de mesa como: el ajedrez.

e. Presentación y difusión de la plataforma virtual y de la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores

Los productos comunicacionales, la plataforma virtual y la capacitación técnica sobre programas digitales dirigidos a adultos mayores, son presentadas a las autoridades del Centro de Día “San José” como una idea innovadora sobre el manejo de las herramientas digitales.

En cuanto a la capacitación técnica sobre el manejo de programas digitales dirigidos a adultos mayores, se requerirá de un experto en la conducción de los mismos. El programa de capacitación se realizará con actividades teórico-prácticas en el infocentro que en adelante adquirirá la institución. Los programas deberán estar instalados en el infocentro a efecto de dar facilidades de formación a las responsables del cuidado de los adultos mayores. La forma de evaluar los aprendizajes de los responsables del cuidado será mediante demostraciones prácticas con las personas de la tercera edad del centro.

6. RESULTADOS ESPERADOS

Como resultados de la implementación de la propuesta se aspira los siguientes productos:

Plataforma Virtual:

- Lograr mayor fluidez en la comunicación entre los adultos mayores del centro y las responsables de su cuidado.
- Conseguir mayor inclusión de las personas de la tercera edad del Centro de Día “San José”.
- Lograr mayor motivación en las personas mayores del Centro de Día “San José”.
- Obtener acercamiento de los adultos mayores con las responsables de su cuidado para una mejor relación.

Programas digitales:

- Lograr mayor entrenamiento mental y visual en las personas mayores.
- Conseguir un mayor abanico de técnicas didácticas a ser implementadas en el Centro de Día “San José” para el cuidado de personas mayores.
- Lograr mayor desarrollo de habilidades interpersonales en los adultos mayores.
- Conseguir incluir en la tecnología, a las personas de la tercera edad a efecto de desarrollar habilidades y destrezas para un mejor desenvolvimiento en el mundo digital.

j. BIBLIOGRAFÍA

- Argyle, M. (2007). *Psicología del Comportamiento*. Madrid: Alianza Editorial.
- Aurelio, M. (1995). *La comunicación interpersonal. Medición y Estrategia para su Desarrollo*. Bilbao: Ediciones Mensajero S.A. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Belisario, J. (2012). *La Comunicación, Lenguaje y Comunicación*. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://belisariojose.blogspot.com/>
- Bordana, O. (2015). *Los problemas de la Comunicación en los enfermos de alzhéimer*. Recuperado el 13 de 02 del 2017, de <http://www.atenzia.com/noticias/los-problemas-de-comunicacion-en-los-enfermos-de-alzheimer/>
- Campos, I., (2011). *Habilidades Interpersonales*. Recuperado de http://www.fundacionalda.org/mm/file/biblio_recursoseducativos_directores/11_Habilidades_interpersonales.pdf
- Cestero, A. (2014). *Estudio de la Comunicación No verbal*: Editorial Edinumen
- Cohen, D. (2002). *El Lenguaje Corporal en las Relaciones*. España: Editorial Hispano Europea.
- Cohen, J, (2009). *Sugerencias para Relacionarse con las Personas con deficiencias*. México.
- Cornachine, M. (2008). *Psicología del Desarrollo Vejez*. México: Editorial brujas.
- Cuevas, R. (2015). *Funciones del lenguaje*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/16151>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Chifflet, M, (2011). *Factores que interviene en la Comunicación*. España.
- Engels, F. (2000). *El papel del trabajo en la transformación*. Die Neue Zeit,. Recuperado

el 23 de 10 de 2016, de <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1870s/1876trab.htm>

Escarpanter, J. (2002). Como dominan la Gramática. Colombia: Editorial Normal.

Recuperado el 14 de 01 de 2017.

Esther, I. (2009). Elementos que intervienen en la Comunicación. Tiempos Modernos.

Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-elementos-que-intervienen-en-la-comunicacion/>

Estrada, M (2015). Relaciones Humanas. México: Editorial el Manual moderno.

Fernández, R. (2000). Gerontología Socia. Madrid: Ediciones Pirámide.

Fusté, D. (2012). Habilidades interpersonales. Revista Digital verdadera seducción.

<http://revista-digital.verdadera-seducion.com/habilidades-interpersonales/>

García, A, (2010). Habilidades de Comunicación: Técnicas para la Comunicación Eficaz

http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml

Garvia , R. (2007). Conceptos Fundamentales de Sociologia. España: Alianza Editorial.

Recuperado el 23 de 10 de 2016

González, Y, (2011). La comunicación no verbal en la comunicación de los estudiantes

de la facultad de español para no hispanohablantes en el proceso de aprendizaje.

Cuba. Recuperado de <http://eumed.net/rev/ced/28/yng.htm>

Hernández, M., (2009). Las comunicaciones interpersonales como herramientas para la

sinergia en la cultura organizacional a los docentes de la escuela de ciencias de la comunicación. Guatemala. Recuperado de

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0676.pdf

Hidalgo G, (2000). Comunicación Interpersonal, Chile, CEPE. Ministerio de Inclusión

Económica y Social, Norma Técnica, 2014, Ecuador

INEC. (2008). Instituto Nacional de Estadística y Censo. La población mayor.

Recuperado de
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Socio-d

Jones, D (2012). La comunicación interpersonal. Recuperado el 14 de 01 de 2017 de:
<https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articulorevista.asp@idarticulo=1&rev=58.htm>

Kertesz, Victor (2007). Manual para Empresa. México: Editorial Moderna.

Loja, D. d. (2016). Diosis de Loja. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de
<http://diocesisdeloja.org/index.php/obrasd/proyectos-diocesanos/proyecto-san-jose->

María , C. (2010). Barreras de la comunicación. Fitz Roy. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <https://es.scribd.com/doc/60963877/BARRERAS-DE-LA-COMUNICACION-Y-FUNCIONES-DEL-LENGUAJE>

Mark, K. (1995). La Comunicación No verbal. El cuerpo y el entorno. México: Paidós Editorial. Recuperado el 23 de 10 de 2016

Marroqin, M. (2000). La Comunicación Interpersonal: medición y estrategia para su desarrollo. México: Mensajero Editorial. Recuperado el 23 de 10 de 2016

Moreno , A. (1985). Entienda la gramática moderna. México: Larousse Editorial. Recuperado el 23 de 10 de 2016

Muñoz, I., & Reyes, E. (2013). Estrategias efectivas a familiares o cuidadores acerca de cuidados personales, psicológicos, y espirituales que influye en el adulto mayor centro de atención integral “Santa Elena” 2012-2013. Recuperado de:
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1001/1/Tesis%20Mu%C3%B1oz%20Ivonne%20y%20Reyes%20Edgar.pdf>

Paoli, A. (2013). Comunicación e Información. México: Trillas Editorial. Recuperado el

14 de 01 de 2017.

Pasquali, A. (2008). Comprender la comunicación. Caracas: Monte Ávila Editores.

Prieto, D. (1981). Teorías de comunicación a problemas de comunicación y desarrollo. México: PRECA-COMP Editorial.

Reyes, D. & Rubio, J. (2014). Discriminación e inserción laboral de personas con Deficiencia visual, Universidad Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Trabajo Social. Chile. Recuperado:<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2372/TTRASO%20438.pdf?sequence=1>

Rizo, M. (2007). Interacción y comunicación en entornos educativos. Revista da Associação Nacional. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.19-Herrero.pdf>

Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa. Revista de Investigación Silogismo. <http://www.cide.edu.co/ojs/index.php/silogismo/article/view/64>

Romero, A. (2010). Protocolo para mejorar la comunicación interpersonal. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7096.pdf>

Ruiz, J. (2006). Gerencia en el aula. Nicaragua: Editores Talleres Gráficos.

Sánchez, M., & Briceño, L. (2016). Calidad de vida en los adultos mayores que asisten al centro del día San José de Loja. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10116/1/TESIS%20LUCIA%20BRICE%C3%91O.pdf>

Senén, J. (2010). La Comunicación Interpersonal. Seguridad industrial. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://www.revistadintel.es/Revista/Numeros/Numero4/Seguridad/SISA/SISA4.pdf>

- Serrano, M. (2007). Evolución e historia en el desarrollo de la comunicación humana, (8). Recuperado: [http://eprints.sim.ucm.es/13110/1/Martin_Serrano_\(2007\)_Evolucion_e_historia_comunicacion.pdf](http://eprints.sim.ucm.es/13110/1/Martin_Serrano_(2007)_Evolucion_e_historia_comunicacion.pdf)
- Tapia, M. (2012). Redes Sociales y Relaciones Interpersonales en internet recuperado el 14 de 01 de 2017 de: <http://www.redalyc.org/pdf/184/18426920010.pdf>
- Tarfé, G. (2005). La expresión corporal. México: Editorial Trillas.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Recuperado de: <http://www.terras.edu.ar/aula/cursos/10/biblio/10TAYLOR-S-J-BOGDAN-RMetodologia-cualitativa.pdf>
- Triado, C. (2006). Psicología de la Vejez. Madrid: Editorial Alianza. Recuperado el 14 de 01 de 2017
- Vallejos, P., (2012). Elementos que formarán parte de un marco teórico básico para acceder al análisis de distintos textos visuales. España. Recuperado de: <https://prezi.com/x0eg4kqwxo-k/componentes-paraverbales-de-la-comunicacion/>
- Werther, R. (1988). Administración de personal y Recursos Humanos. México: Mc. Graw-Hill Editorial. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Zapata Hernán (2011). Adulto Mayor: participación e identidad Recuperado el 14 de 01 de 2017, de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/18562-55829-1-PB.pdf>
- Zayas, M. (2003). La comunicación interpersonal. 1st ed. España, p.4. available at: <http://docplayer.es/871432-La-comunicacion-interpersonal-dr-c-pedro-manuel-zayas-aguero.html>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
LOJA**
**ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA
COMUNICACIÓN**
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA

**ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL ENTRE LOS ADULTOS MAYORES Y LOS
RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR DEL
CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ” DE LA CIUDAD DE LOJA,
PERIODO DICIEMBRE 2016- JUNIO 2017.**

**PROYECTO DE TESIS PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL.**

AUTORA: Jennifer Palmenia Guerrero Encalada

DIRECTOR: Lic. José Antonio Delgado Valdivieso. Mg. Sc.

LOJA-ECUADOR

2016

a. TEMA

ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE
LOS ADULTOS MAYORES Y LOS RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL
ADULTO MAYOR DEL CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ” DE LA CIUDAD DE LOJA,
PERIODO DICIEMBRE 2016- JUNIO 2017.

b. PROBLEMÁTICA

En nuestra sociedad existe un gran porcentaje de personas que presentan dificultades en A través de la historia la humanidad se ha servido de la comunicación para expresar y responder de diferentes maneras ante un estímulo, e interrelacionarse entre dos o más sujetos y su entorno, es por ello que la comunicación se ha transformado en una necesidad para transportar al hombre en su vida diaria.

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación que se da entre personas, de modo directo, cara a cara. Por ello, los mensajes son expresados y recibidos de manera constante y fluida.

Según el Instituto Nacional de Estadística y censo el envejecer es un privilegio, pero hacerlo con salud constituye un tesoro de incansable valor, la tercera edad es un proceso que, según convenciones internacionales, empieza a los 65 años edad, los adultos mayores son personas con múltiples afecciones tanto físicas como emocionales, ya que el mismo hecho del envejecimiento trae consigo patologías crónicas degenerativas como: diabetes, hipertensión arterial, alzheimer, parkinson, etc, y otras afecciones que no son valoradas en su real magnitud como son la disminución de la memoria y comprensión el enlentecimiento, las alteraciones del lenguaje, todo lo cual influye en un déficit de comunicación con su familia y con las personas que lo rodean, haciendo muy difícil su interrelación con el medio.

Actualmente los adultos mayores están siendo separados del ámbito laboral, como también familiar debido a que son vistos como una carga, por lo que muchas de las familias optan en llevarlos a centros de adultos mayores para que encuentren actividades según sus habilidades.

En la Ciudad de Loja en el barrio San José Alto se encuentra ubicado el Centro de día “San José” el mismo que se encarga de brindar la atención a los adultos mayores, ya que ofrece la oportunidad de gozar de la compañía de otros adultos mayores mientras reciben actividades sociales y recreativas destinadas a fomentar la calidad de vida y participación.

Se cree necesario, estudiar cómo se establecen los procesos comunicativos en el centro, tanto entre los adultos mayores como también con los responsables del cuidado del adulto mayor, que imparte los talleres, para así contribuir con una propuesta alternativa para mejorar la comunicación en el mismo.

Por lo antes expuesto se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son los procesos de comunicación interpersonales entre los adultos mayores y los responsables del cuidado del adulto mayor del Centro de Día de “San José” de la ciudad de Loja?

c. JUSTIFICACIÓN

Los adultos mayores por sus propios cambios son muchas veces víctimas de malos tratos por las personas que lo rodean, debido a que no entienden con rapidez y no se expresan de manera clara y concisa, es por ello que es necesario el estudio de los procesos de comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José” de la ciudad de Loja, para conocer las falencias de los procesos de comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables del cuidado del centro geriátrico, con el fin de contribuir a través de una propuesta alternativa, para el fortalecimiento de los procesos de la comunicación interpersonal en los adultos mayores del Centro de Día de “San José”.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación nace como parte de la formación profesional, docencia, investigación, desarrollo y vinculación que la Universidad Nacional de Loja mantiene con la colectividad, el mismo que pretende contribuir al desarrollo socio-cultural de la región Sur del Ecuador, con el objetivo principal de actuar como un ente que brinde beneficios a la sociedad. La investigación servirá como un recurso fundamental en la formación profesional para generar propuestas acordes a la realidad social y posteriormente desenvolverse en el ejercicio profesional. Además, la finalidad de la realización del trabajo investigativo es enriquecer nuestros conocimientos académicos.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO

GENERAL:

- a. Analizar la influencia de los procesos comunicativos interpersonales entre los adultos mayores y los responsables del cuidado del adulto mayor del Centro de Día de “San José” de la ciudad de Loja, periodo Diciembre 2016- Junio 2017

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- b. Identificar la relación existente en los procesos comunicativos interpersonales entre los responsables del cuidado del adulto mayor y los adultos mayores en el Centro de Día de “San José” de la ciudad de Loja, periodo Diciembre 2016 - Junio 2017
- c. Caracterizar los procesos comunicativos interpersonales verbales y no verbales de los responsables del adulto mayor en el Centro de Día de “San José” de la ciudad de Loja, periodo Diciembre 2016 - Junio 2017
- d. Contribuir a través de una propuesta alternativa, para el fortalecimiento de los procesos de la comunicación interpersonal en los adultos mayores del Centro de Día de “San José”, periodo Diciembre 2016 - Junio 2017

e. MARCO TEÓRICO

5.1. GENERALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

5.1.1. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso que tiene el hombre para simbolizar y responder de diferentes maneras ante un estímulo, pregunta, como también compartir significados en una conversación, en una interacción de grupo o en un discurso. Siendo así el motor y expresión de la actividad social.

En el mundo actual, los que permiten o facilitan la comunicación interpersonal son los medios de comunicación social y los diversos servicios que ofrecen las telecomunicaciones.

El diccionario de la Real Academia Española afirma que “la comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse entre dos personas” Según la etimología comunicar viene del latín “comunicare”, que significa hacer común.

Hace muchos años, los hombres estaban agrupados y realizaban actividades en conjunto, para lo que probablemente requerían algún tipo de comunicación. Posteriormente, las actividades se tornaron cada vez más complicadas, coincidiendo con Engels (2000) "los hombres en formación llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse algo unos a otros", o poseer cierto tipo de comunicación más fuerte y segura: interactuar unos con otros.

Así, nació la pauta de la comunicación más especializada. Inmediatamente los gritos y sonidos humanos ganaron forma paulatina, creándose el lenguaje.

Lo anterior, da una generalidad inicial de la comunicación como establecer, “contacto emisores y receptores, logrando interactuar entre ellos en cierto contexto, con el fin de hacer común determinada información”(Aurelio,1995,p.18)

Mientras tanto la comunicación interpersonal sigue siendo un elemento necesario de la red de comunicación, tanto en los países en vías de progreso como en los desarrollados. En todas las sociedades hay un sin número de vías y medios de comunicación interpersonal que utilizan símbolos, lenguas y otros modos de expresión humana.

En el mundo actual, los que permiten o facilitan la comunicación interpersonal son los medios de comunicación social y los diversos servicios que ofrecen telecomunicaciones.

5.1.2. CONCEPTOS DE COMUNICACIÓN

Para Paoli (2013) manifiesta que la comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado, es por ello que el termino comunicación ayudado al ser humano a expresarse y a conocer a si mismo de los demás y del medio que lo rodea, por lo tanto se ha trasformado en una necesidad progresiva para conducir al hombre al punto eminente de su vida.

La comunicación ha pasado a ser de una necesidad tan vital para las comunidades, que sus destinos están ligadas a todas las necesidades materiales e inmateriales de los individuos. Los efectos de ella, varían según las características de cada sociedad.

Según Chiavenato (2006), comunicación es “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p.7)

Al determinar la comunicación como un proceso, recibe las capacidades de éste último, es decir, la comunicación se fundamenta en una firme evolución, conformado por un conjunto de etapas con un fin definido, en el que existe la interacción.

Sostiene Moreno (1985) que la comunicación es:

La comunicación es intercambiar ideas, un acontecimiento, una vivencia. Preguntar para saber lo que se desea conocer y conseguirlo por medio de una respuesta. Dar una orden para inducir a una persona para que actúe o deje de actuar, invitar a obrar

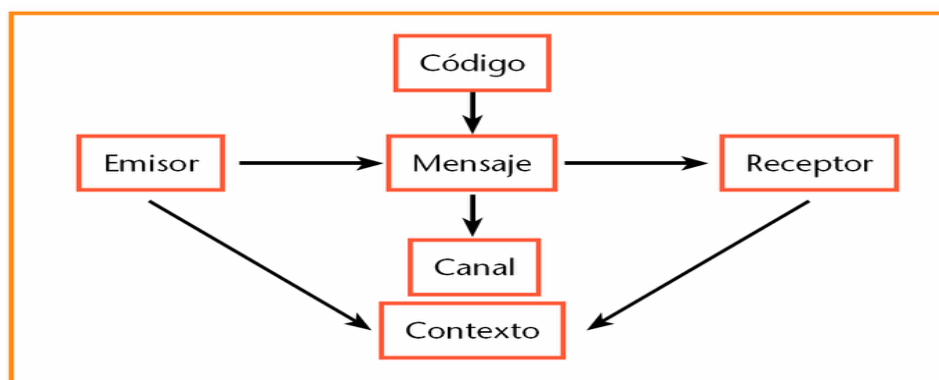
de tal o cual manera. Manifestar sentimientos, indignación, sorpresa, satisfacción, etc (p.8)

5.1.3. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN

Para que se dé una buena comunicación intervienen varios elementos que ayudan a generar un contexto claro, el emisor quien envía el mensaje como el receptor que recibe el mensaje, por ello se hace énfasis en los siguientes elementos:

Sostiene Esther (2009) que el emisor es la persona o conjunto de personas que transmiten el mensaje, mientras tanto el receptor es el destinatario del mensaje y quien debe interpretar, el mensaje es el objetivo de la comunicación, la información, opinión, datos o pensamientos, para que exista una buena comunicación debe haber un canal que es el medio a través del cual se transmite la información, el código es el conjunto de símbolos o signos utilizados para expresar el mensaje estos pueden ser gestos, palabras, código, etc. Y el contexto es la situación real en la que se encuentra el emisor y el receptor en el momento de la comunicación y que también permite comprender el significado del mensaje. (p.18)

Todos estos elementos interactúan entre sí, para dar marcha al proceso de la comunicación, como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: <http://leopoldoelproceso.blogspot.com/2016/08/introduccion-los-procesos-comunicativos.html>

5.1.4. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

En el proceso de la comunicación existen muchas interferencias con la comprensión del mensaje, son obstáculos que pueden llegar a distorsionar el mensaje, impidiendo la comprensión del mismo a este tipo de obstáculos los denominamos barreras de la comunicación, Carolina (2010) las clasifica de la siguiente forma:

- Barreras semánticas: Radica en el sentido significación o acepción del lenguaje en general de los símbolos que se utilizan y su decodificación.
- Barreras físicas: Fallas, deficiencias o selección inadecuada de la fuente de los medios utilizados para transportar el mensaje.
- Barreras fisiológicas: Se ocasionan por malformaciones, disfunciones y otras limitaciones funcionales de las personas que intervienen en el proceso.
- Barreras Psicológicas: Parte de la forma individual que cada persona posee para percibir y comprender el mundo que le rodea sus prejuicios y la necesidad de satisfacer requerimientos emotivos.
- Barreras administrativas.- La estructura y el funcionamiento de la organización así como el proceso administrativo en acción da lugar a problemas de comunicación.
- Barreras Sociales y culturales: Se presentan cuando a una misma palabra se le dan diferentes significados, de acuerdo con los diferentes contextos en que se desenvuelven las personas o cuando se emite un mensaje no confirmado y pasa de una persona a otra, generando todo tipo de rumores.(p.8)

Hay que tener en cuenta que estas barreras de la comunicación varían según como se de la comunicación entre emisor, receptor como también como se vaya transmitiendo el mensaje y como se lo entienda, como menciona Carolina, en si la clasificación depende mucho de la cultura en que se desarrolle la comunicación ya que el significado de las palabras no es la misma para todas las culturas sociales.

5.2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación que se da entre personas, de modo directo, cara a cara. Por ello, los mensajes son expresados y recibidos de manera constante y fluida.

Unos autores sustentan que la comunicación interpersonal está en transportar y comprender la información de una persona a otra. Puesto que la misma, se establece en un puente de transmisión entre las personas y así compartir lo que sienten y saben.

Werther (1988) señalan que, cuando se “logra establecer la comunicación interpersonal, los interlocutores son capaces de intercambiar libremente los mensajes relevantes” (p.34) Así manifiesta que, cuando se consigue crear la comunicación interpersonal, los interlocutores están preparados para intercambiar libremente los mensajes notables.

De igual manera Senén (2010) asegura que:

La comunicación interpersonal es el hecho de transferir información desde la mente de la persona emisora a la mente de la persona receptora. Si no hay esa transferencia de información, no hay comunicación. Lo que se transfiere pueden ser datos, sentimientos, emociones, en definitiva información, con frecuencia información acompañada de o embebida en emociones que realzan o deterioran la información transmitida (p.5)

Este proceso comunicativo se da a menudo en la vida diaria, que pocas veces se llega a madurar sobre las características de la comunicación interpersonal, que de una otra forma podrían conllevar al triunfo o al fracaso en lo que se refiere a comunicarse en situaciones interpersonales.

Coincidiendo con lo que menciona Marroquin (2000) la comunicación interpersonal, “es la base de las relaciones humanas, es la que permite la convivencia entre los seres humanos, el progreso de los pueblos y la conservación de las familias como base de la sociedad” (p, 10)

Con este concepto podemos decir que la comunicación interpersonal es la llave que abre los caminos de las relaciones humanas, entre los individuos, permite el adelanto y progreso social, de la familia y por ende, de la supervivencia y propagación de la especie.

Es el producto de la necesidad humana de intercambiar palabras para realizar sus tareas cotidianas.

5.2.1. LA INTERACCIÓN SOCIAL

Para Gavia (2007) “la interacción social se refiere a la comunicación entre dos o más individuos; se dice interacción porque el mensaje expresado por una persona tiene algún resultado sobre el otro, el cual responde según su interpretación de ese mensaje” (p. 28). Incluye que la interacción “se dice social porque las interacciones ocurren en contextos sociales, o sea contextos que han sido definidos socialmente y por ello resultan familiares para los individuos” (p. 31); y esta realidad de que los argumentos ya han sido definidos, se establece ciertas medidas que encuadran el propósito de la interacción; tal como lo afirma el Autor.

En una interacción social, primariamente, hay poco espacio para la improvisación pero ésta puede proporcionarse mediante gestos, miradas y palabras que determinen el contexto y accedan al diálogo y el posicionamiento entre los hablantes; además, se espera que los que interactúan procedan de forma apropiada, se comporten según su jerarquía o interpreten su función social.

Gavia (2007) plantea que la:

Las interacciones sociales son procesos dinámicos, cargados de subjetividad, los cuales se construyen y reconstruyen cotidianamente por lo cual la interacción social es considerada como el vehículo para la transmisión dinámica del conocimiento cultural e histórico. (...) El contexto y la función de la interacción determinarán el o los papeles adoptados por los participantes y las relativas contribuciones (p.37)

Para Argyle (2007) manifiesta que la interacción humana social se da en tres formas, la conformidad con normas de grupo donde hace referencia al sometimiento y a la presión, la cooperación entre miembros del grupo, refiriéndose al trabajo en equipo que promueva el bienestar del grupo y de sus miembros, por ultimo menciona la responsabilidad en el

bienestar en los demás que no es más que la existencia de la responsabilidad social y la disminución de la apatía pública (p.35)

5.2.2. LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA

La comunicación es interacción y es en ella y desde ella como se intercambian conceptos, conocimientos, afectos positivos y negativos, se valora o se irrespeta a los otros, se reconoce al interlocutor o se le ignora y todo ello convierte el espacio compartido en una convivencia armónica posible.

El concepto de comunicación es polisémico puesto que engloba diferentes significados. Por un lado se trata de un fenómeno que se refiere a la interacción por la cual los seres vivos se adaptan al entorno. Por otro lado se ha entendido como el propio sistema de transmisión de mensajes o información entre personas. E igualmente, comprende todo lo referente a los medios de comunicación de masas. (Rizo, 2007, p.2)

Coincidiendo con lo que manifiesta Rizo, en el proceso de interacción los seres vivos tienen que adaptarse al entorno, por ello para que la interacción sea clara tanto para emisor como para receptor influye la cultura a la que la pertenecen. La interacción además de estar conexas con los procesos de socialización, también se sujeta con la comunicación en entornos educativos, así como a la representación en que los actores de la comunicación construyen su diálogo. Estas representaciones de interacción son decisivas en la existencia humana y por ello hay una disposición a institucionalizarlas como valores a través del proceso de socialización, pero debido a los grandes cambios sociales y a las viables fallas de la socialización, estos valores no se guardan sino que han venido perdiendo y han sufrido tal deformación, que en vez de relaciones interpersonales estables y armónicas, lo que existe a nivel inter-accional es hostilidad, conflicto y competencia.

5.2.3. FACTORES PSICO-SOCIALES QUE INTERVIENEN EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Según Interiano, en la comunicación interpersonal actúan factores como:

Las fuerzas propulsoras son los motivos que inducen a los individuos a desplazarse de un lugar a otro. La simpatía demostrada por una persona hacia los demás es una fuerza positiva; el interés es igualmente una fuerza positiva. Las fuerzas inducidas son las fuerzas que ejercen otras personas hacia un individuo en particular. Las valencias es la concentración de fuerzas propulsoras o inducidas. La empatía es la capacidad de entender y comprender a los demás en su propio contexto. (Como se cita en Hernández, 2009, p.9)

Las fuerzas propulsoras son motivos que inciden en el sujeto a desplazarse de un lugar a otro. La simpatía define la amistad que tienen dos personas, y la reforzarían en algo positivo. Las fuerzas inducidas, son aquellas que ejercen otras personas hacia un individuo en particular.

5.3. TIPOS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Somos especialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por esta razón, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

Hidalgo (2000) nos indica que la comunicación es “el proceso para la transferencia de mensajes (ideas o emociones) mediante signos comunes entre emisor y receptor, con una reacción o efecto determinado” (p.14). La comunicación incluye ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores; es un puente entre las personas, pero es muy importante recalcar que la forma de comunicarnos está cambiando, debido a los avances tecnológicos.

Sin embargo hay elementos de la comunicación que libremente de la tecnología se hallan presentes, y solamente se acomodan a ella, es por esto que es importante conocer los tipo de comunicación.

5.3.1. COMUNICACIÓN VERBAL

En este tipo de comunicación su herramienta principal es la palabra, que atreves de la misma se puede generar el mensaje, este tiene que ser claro para su entendimiento, cabe mencionar que este tipo de comunicación es la primera forma de comunicación que se utiliza así lo menciona Héctor Belisario (2012)

La comunicación verbal se vale de la palabra para dar el mensaje, es la principal forma de comunicación que se utiliza. Puede ser oral o escrita. Por ejemplo: Conversaciones, juntas, entrevistas, memorandos, cartas, tablero de avisos, correo electrónico, páginas de internet etc. Independientemente del tipo de comunicación que se lleve a cabo es importante tomar en cuenta las palabras, el significado que les damos, el contexto en que se utilizan, y los estímulos sociales que existen (p.3)

Los estudios sobre el uso del lenguaje tratan sobre lo que dicen las personas, lo que piensan, que dicen y lo que significa aquello que escriben o hablan para comunicarse. La estructura del lenguaje concierne a la lingüística. Cada movimiento o escuela lingüística plantea diferentes enfoques sobre el uso y la estructura.

Escarpanter (2002) menciona que:

Que desde el siglo XX, se ha producido una verdadera revolución en el campo de los estudios del lenguaje verbal. Como consecuencia de ello, la lingüística que durante siglos fue una rama de la filosofía y la gramática y, más tarde, una parte de los estudios filológicos; hoy en día, es una ciencia avanzada a pesar de que su existencia como ciencia autónoma es muy reciente (p.35)

Con este concepto podemos decir que el leguaje interpreta toda nuestra existencia, reduce los fenómenos que nos rodea, y los de nuestro mundo interno; expresa nuestra participación, como hablantes, en la situación del discurso, los papeles que asumimos

nosotros mismos y que imponemos ante los demás; nuestros deseos, nuestros sentimientos, nuestras actitudes y nuestros juicios.

5.3.1.1. FORMAS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

Existen varias situaciones donde debemos responder adecuadamente, ante diversos objetivos propios o estímulos externos de personas con quienes estamos comunicándonos, se debe aplicar algunas técnicas o formas simples que nos ayudara a una buena comunicación verbal.

Para Kertesz (2007) expresa que las formas más importantes para la comunicación verbal es sonreír, mirar a los ojos de los receptores para generar seguridad de lo que se quiere comunicar, usar un tono de voz cálido pero sobre todo amistoso, generar en la comunicación un clima positivo para crear confianza, de la misma forma recalca que hay que tener mucho cuidado de no tomar alguna agresión o tensión en el proceso de la comunicación (p.58)

De igual forma si hablamos de la comunicación verbal es evidente que el habla es el acto individual que evidencia el lenguaje del ser humano y que se manifiesta físicamente por medio de la acción coordinada entre las estructuras que intervienen en la respiración, vocalización, articulación y resonancia.

5.3.2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Desde que se dio la comunicación humana han sido muchos los teóricos que han aportado conceptos importantes para la comunicación no verbal, convirtiéndola aun en nuestra época en un tema amplio e interesante, para el estadounidense Knapp Mark

en sus estudios realizados sobre comunicación no verbal en su ámbito más científico afirma que:

La comunicación no verbal es toda aquella transferencia de información y significados que no se efectúa por vía oral o escrita; es decir, se usa el término no verbal para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras (..) No sólo transmitimos muchos significados en forma no verbal, sino que desciframos otros tantos de aquellos signos no verbales que nos son transmitidos, por ello la habilidad para emitir y recibir tales señales debe desarrollarse si se desea tanto mejorar como comunicar en cualquier ámbito (Mark, 1995, p.41)

A pesar que la comunicación No verbal se la viene estudiando desde 1950, sigue estando presente en todos los ámbitos del ser humana dándole la posibilidad de interrelacionarse con otras disciplinas. La capacidad que tenemos los seres vivos para expresar y recibir señales no verbales muchas de la veces proviene del aprendizaje de la vida cotidiana coincidiendo con Mark (1995) manifiesta que los hombres. “Aprendemos conductas no verbales no siempre de un modo consciente, mediante la imitación el auto-modelado conforme a los demás, y también adaptando nuestras reacciones a la instrucción, la retroalimentación y el consejo de los demás.” (pág. 324)

En muchas de las ocasiones, la comunicación no verbal logra comunicarse por sí sola, para Hidalgo (2000) en su libro la Comunicación interpersonal manifiesta que: “su importancia es tal que se considera que, comunicación verbal es de 35% aproximadamente frente al 65% que corresponde a la comunicación no verbal por lo tanto es la que transmite más información” (p.45) con respecto a las cifras, manifiesta que esto se debe a que la comunicación no verbal de una u otra forma todos los seres humanos la tenemos presente al momento de comunicarnos, de forma consciente e inconscientemente expresamos nuestros gestos, miradas y postura de nuestro cuerpo, para expresar estados de ánimo o sentimientos de manera habitual.

5.3.2.1. FORMAS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación, en la actualidad es muy imprescindible para esta sociedad debido a que en esta época de sociedades modernas y avances tecnológicos, la comunicación es la principal fuente, que da arranque a todos estos fenómenos que cada día más van desarrollándose para formar un futuro mejor para la humanidad.

Para Cestero (2014) menciona que:

Existen tres ámbitos de estudio de la comunicación no verbal la Kinesia se ocupa de la comunicación no verbal expresada a través de los movimientos del cuerpo, la paralingüística estudia el comportamiento no verbal expresado en la voz, la proxémica se encarga del estudio del comportamiento no verbal relacionado con el espacio. (p.58)

De la misma forma Cestero explica que dentro de la forma kinesia, intervienen factores como: la postura corporal, los gestos, la mirada que ayudan a expresar emociones por otro lado el movimiento del cuerpo puede transmitir energía y dinamismo durante la interacción, si bien cuando este movimiento es incongruente con el contenido verbal o el contexto comunicacional, normalmente tiene el efecto de distraer la atención del interlocutor, también hacer referencia a la sonrisa expresar simpatía, alegría o felicidad, la sonrisa puede utilizarse para hacer que las situaciones de tensión sean más llevaderas.

Cohen (2000) hace referencia que “el tono es un reflejo emocional, de forma que la excesiva emocionalidad ahoga la voz y, el tono se hace más agudo. Por lo tanto, el deslizamiento hacia los tonos agudos es síntoma de retraimiento emocional” (p, 58) manifiesta que el tono es una forma de la comunicación no verbal y pertenece a la paralingüística, finalmente Cohen comenta que proxémica, se refiere al amplio conjunto de comportamientos no verbales relacionados con la utilización y estructuración del espacio inmediato de la persona, enfatizando que “el espacio personal se define como

el espacio que nos rodea, al que no dejamos que otros entren a no ser que les invitemos a hacerlo o se den circunstancias especiales.”(p.56) el espacio personal se lo puede dividir de dos formas la proximidad física y el contacto personal.

5.4. EXPRESIONES DE LAS EMOCIONES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Las expresiones faciales, incluido el contacto visual, la mirada, las posturas, los gestos, los movimientos corporales y el tono de voz son factores a tener en cuenta, constituyendo mensajes no verbales que favorecen o entorpecen los objetivos de la comunicación, aspectos estos relacionados con los movimientos kinésicos o del cuerpo.

Para Motos (2008)

Los movimientos y gestos que realizamos con nuestro cuerpo pueden ayudarnos a comunicarnos sin necesidad de la palabra y pueden transmitir emociones ante diferentes situaciones El lenguaje no verbal da numerosos datos sobre el carácter, comportamiento y modo de relación, describe el gesto como un movimiento significativo, intencional y cargado de sentido que refleja la personalidad de la persona. Es la expresión de una emoción. Puede ser voluntario o involuntario. Antes de usar el lenguaje para comunicarse. (p.86)

Motos (2008) también habla de la expresión de los sentimientos que una persona puede realizar a través de sus gestos. Por ejemplo, la alegría corresponde a una sensación de ligereza y se manifiesta mediante el cuerpo abierto. Por el contrario, la tristeza es una sensación de pesadez y hundimiento y se manifiesta mediante el cuerpo cerrado.

5.4.1. LAS EXPRESIONES FACIALES EN LAS EMOCIONES

La cara es espejo del alma, en el teatro de la antigüedad la representación de la personalidad era una máscara. Las tres regiones faciales para expresar las emociones son: la frente y las cejas, los ojos y la boca. Para Schinca (2010) “La cara es la parte más

expresiva del cuerpo humano, el canal más importante de la comunicación no verbal, es una buena interfaz para comunicar porque las personas tienen capacidad de reconocer expresiones e inferir de ellas estados emocionales”(p.56)



Fuente: <http://expresioncorporalydanzaa.blogspot.com/2015/04/fama-sin-palabras.html>

5.4.1.1. TRISTEZA

Muchas causas pueden disparar la tristeza: el rechazo de un amigo o amante, la pérdida de autoestima al fracasar en un objetivo en el trabajo, la pérdida de admiración de un superior, la pérdida de la salud; la pérdida de alguna partes o funciones del cuerpo por accidente o enfermedad, y, para algunos, la pérdida de un objeto preciado. Hay muchas palabras para describir los sentimientos tristes: angustia, decepción, abatido, deprimido, desanimado, desesperado, afligido, desamparado, miserable, y triste.

Para Santiago (2008) manifiesta que:

La expresión pura de tristeza, la zona interior de las cejas se curva hacia arriba. La piel y los tejidos blandos debajo de la ceja se agolpan sobre el parpado superior. Los ojos se cierran ligeramente a consecuencia de la presión hacia abajo de los tejidos sobre el parpado y también por el movimiento hacia arriba del parpado inferior. La boca esta relajada. Las arrugas asociadas a la tristeza incluyen pliegues horizontales en la frente; líneas verticales entre las cejas; pliegues oblicuos sobre el parpado superior y un pliegue en forma de sonrisa bajo el labio inferior. (p.56)

5.4.1.2. MIEDO

Ha habido más investigación sobre el miedo que sobre cualquier otra emoción, probablemente porque es fácil de despertar temor, podemos aprender a tener miedo de casi todo, no existe duda de que algunas personas tienen miedo a cosas que, en realidad, no representan ningún peligro, como el miedo de un niño a la oscuridad. Los adultos, así como los niños, pueden tener temores infundados. Se requiere de una capacidad bien desarrollada para la compasión, respeto, simpatía y paciencia para tranquilizar a alguien que tiene miedo de algo de lo que no tenemos miedo.

Para Santiago (2008) manifiesta que:

El miedo puede variar desde la preocupación al terror. Las cejas se elevan y se juntan. La parte inferior de las cejas se curva hacia arriba. Los ojos están alerta. La boca puede estar ligeramente abierta y caída, estando estirada en ambos lados. Las arrugas asociadas pueden incluir pliegues horizontales en la frente, líneas verticales entre los ojos, hoyuelos sobre las cejas y pliegues oblicuos sobre los párpados superiores. En la preocupación los labios se fruncen fuertemente y los bordes de los labios desaparecen. Se abulta la parte por debajo del labio inferior y sobre la barbilla. En el terror, tanto la boca como los ojos están totalmente abiertos.(p.56)

5.4.1.3. SORPRESA

La sorpresa es la más breve de todas las emociones, dura sólo unos pocos segundos como máximo. En un momento, la sorpresa pasa a medida que averiguamos lo que está sucediendo, y luego se une con otra emoción, ya sea temor, diversión, alivio, ira o asco, dependiendo de cuál era el objeto o contexto que nos sorprendió. Para Santiago (2008)

“en la sorpresa, las cejas se elevan rectas tanto como es posible. Los párpados superiores se abren lo máximo posible con los inferiores relajados. La boca se abre totalmente formando un óvalo. Se forman pliegues horizontales en la frente” (p.57)

5.4.1.4. IRA

El término ira abarca diversas experiencias relacionadas. Hay una gama de sentimientos que van desde el enojo, la molestia leve y hasta la furia. No son sólo las diferencias en la intensidad de los sentimientos de ira sino también las diferencias en los tipos de ira sentida. La indignación es ira auto-justificada, mal humor es ira pasiva, la exasperación se refiere a tratar de mantener la paciencia de forma excesiva.

En la expresión pura de enfado, los extremos de las cejas se empujan hacia abajo y se juntan. El extremo inferior de la ceja se pone al mismo nivel que el párpado elevado. El ojo está medio abierto, pero la presión de la frente impide que se vea el blanco del ojo por encima del iris. La boca está cerrada con el labio superior ligeramente comprimido. Las arrugas en el enfado incluyen pliegues horizontales sobre los párpados superiores y líneas verticales entre las cejas. Las variaciones posibles del enfado son: rabia y tensión. Santiago (2008, p. 58)

5.4.1.5. FELICIDAD

Ligeras, normales, amplias. Se suelen emplear como gesto de saludo, para expresar diversos grados de placer, regocijo, alegría, felicidad. Incluso los niños ciegos de nacimiento sonríen cuando algo les agrada. Se caracterizan por ser lindas y alegres. Las sonrisas también se pueden utilizar para enmascarar otras emociones

En la expresión pura de alegría las cejas están relajadas. El párpado superior está ligeramente bajado y el párpado inferior está recto, siendo elevado por la mejilla. Los labios son finos y están fuertemente presionados contra el hueso. En la expresión de alegría se forman patas de gallo en los extremos de los ojos, un pliegue en forma de sonrisa bajo el párpado inferior, hoyuelos y un profundo pliegue naso labial desde la nariz a la barbilla. Algunas variaciones de la alegría pueden ser risa desternillante, risa, sonrisa con la boca abierta, sonrisa melancólica, sonrisa ansiosa, sonrisa de agradecimiento, sonrisa tímida, sonrisa

perversa, sonrisa con los ojos cerrados, falsa sonrisa y falsa risa. Santiago (2008, p. 58)

5.5. DIFICULTADES Y FALENCIAS EN PROCESO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:

La comunicación interpersonal, juega un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de los procesos comunicativos, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación. A pesar de que todas las personas nos relacionamos y nos comunicamos diariamente, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. El individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

Jones (2012) manifiesta que:

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en la sociedad y se utilizan como un medio para obtener ciertos beneficios. Es claro que las personas con más éxito social o que se saben manejar mejor en ámbitos interpersonales, gozan de mayor prestigio, son más reconocidas, tienen mejores trabajos, más amigos, etc. (p. 3)

Existen también personas con dificultad para relacionarse con los demás, que manifiestan ser tímidas, sentirse solas o encontrarse incómodas en situaciones sociales y en general tienen problemas de establecer relaciones sociales,

Tapia (2012) manifiesta que:

Los avances en las nuevas tecnologías nos permiten estar permanentemente conectados con nuestra lista de contactos, y podemos acceder a estos contactos con mucha facilidad, lo que nos han abierto las puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado. Sin lugar a dudas, esta nueva forma de relacionarnos tiene unas consecuencias positivas y negativas (p. 5)

Entonces podemos decir que, las nuevas tecnologías como Internet, en la última década han causado cierto impacto negativo en las relaciones interpersonales. Se ha visto un abandono cada vez mayor del contacto presencial, substituido por encuentros virtuales, las consecuencias negativas giran en torno a que cada vez dejamos más de lado el contacto directo emocional con otras personas y evitamos complejas relaciones interpersonales.

Para algunas personas tienen dificultades en la comunicación interpersonal debido a que han consumido alcohol muchos años, como también a la mala relación con sus padres, provocando en las personas, ansiedad, depresión, timidez, adicciones, y baja autoestima y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

5.6. ADULTO MAYOR

Para las abuelas y abuelitos de una ciudad, como Loja, quienes hasta hace poco vivían en el campo, hace aproximadamente 50 años recogían flores y legumbres, ahora viven en una ciudad que se ha modernizado, ofreciendo espacios de educación y recreación. Desde hace un buen tiempo los adultos mayores de la ciudad, cuentan con un centro y un lugar de encuentro en el Centro de día de San José de Loja. Un sitio bien ubicado en la ciudad que genera vínculos con esta población. El grupo que se seleccionara para esta investigación, todas las semanas viven momentos de actividad grupal, manifestando comportamientos típicos de su edad.

Cornachione (2008) manifiesta que:

Este sector de personas viejas cuenta con número de ellas que vive en una situación muy precaria, demandando asistencia económica, sanitaria y social otro sector vive en situaciones de aislamiento, pobreza, enfermedades o abandono familiar y por ello es acuciante la necesidad de claras y definiciones políticas claras. (p. 16)

Con este concepto se puede decir que el adulto mayor pasa por una etapa de vida en la se piensa como si fuera la última, en la que las aspiraciones de vida ya se han consumado, siendo posible poder disfrutar de lo que queda de vida con mayor tranquilidad. Gran parte de las personas de la tercera edad han dejado de trabajar, por lo que su nivel de ingresos resta en forma considerable, lo que junto con los problemas de salud asociados a la edad pueden acarrear consecuencias en todos los ámbitos de su vida. Esta situación hace que las personas de la tercera edad muchas veces sean consideradas como un estorbo para sus familias, por lo que un problema creciente en la sociedad actual

Según la Organización Mundial de Salud (2015) la población mundial está envejeciendo a pasos acelerados, entre 2000 y 2050, la proporción de los habitantes del planeta mayores de 60 años se duplicará, pasando del 11% al 22%. En números absolutos, este grupo de edad pasará de 605 millones a 2000 millones en el transcurso de medio siglo

Los adultos mayores requieren de mayor atención médica que las personas de corta edad, porque son más vulnerables a enfermedades, pero no hay que olvidar que existen casos en que los adultos mayores viven una larga vida sana hasta su muerte.

Según el Art. 36 de la Constitución de la República del Ecuador Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los campos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia.

Para este grupo social, muchos de ellos no han podido gozar de esta atención, por vivir en lugares alejados, cuestionan este artículo, organizándose y pidiendo a los políticos de turno que garanticen el acceso a servicios especializados de salud para las personas mayores: gerontología y geriatría como también sancionar a los establecimientos públicos y privados que negaran atención médica, exámenes, tratamientos y medicina gratuita a personas mayores que vivan solas, con familiares o en estado de indigencia.

5.6.1. CARACTERÍSTICAS EN LA ETAPA DEL ADULTO MAYOR

Según Soler (2003) los cambios que se generan en las etapas de adultez tanto en aspectos biológicos como sociales provocan una psicología del envejecimiento y de la vejez determinando actitudes generalizadas. Esto llevará a que la persona mayor, sienta desinterés hacia nuevas actividades debido a las escasas posibilidades que en principio considera que tiene de acceso a ellas, tenga cierta tendencia a la introversión, al aislamiento, a la depresión. (p.23)

La mayoría de los investigadores están de acuerdo que el envejecimiento se acompaña de un cierto declive cognitivo. Se trata de una disminución en la habilidad para procesar la información fundamentalmente en tres áreas que son interdependientes entre sí: la atención, el aprendizaje y la memoria. En la vejez estos procesos se realizan más lentamente, puesto que la percepción, que es la principal fuente de información, comienza a deteriorarse en mayor grado a estas edades. Por lo general las personas de la tercera edad a las que erróneamente la sociedad las margina tienen en conjunto características que los limita como seres humanos sin considerar que son un bagaje de experiencias por ello tenemos: Empiezan a padecer enfermedades biológicas como: artrosis, diabetes, cataratas, párkinson osteoporosis, y cardiovasculares, etc

Dentro de las enfermedades neurológicas o mentales están: el alzhéimer, demencia senil. A esto le añadimos enfermedades sociales como: Aislamiento social. Escasa o nula oportunidad de trabajo. Poco o nulo acceso a parques donde puedan encontrar juegos apropiados a su edad para la realización de actividades físicas. Discriminación familiar, si no aporta económicamente con su pensión de jubilado. Su diferencia cultural hace que su autoestima este muy bajo, si no tiene independencia económica, necesariamente debe retribuir con trabajo físico su estadía en el hogar.

5.6.2. TIPOS DE ADULTO MAYOR

Entre los tipos de adulto mayor según (Rodríguez y Sánchez, 2004). Tenemos los siguientes:

- **ADULTO MAYOR FÍSICAMENTE FRÁGIL**

Son aquellos adultos que consiguen realizar las tareas domésticas ligeras, tales como preparar los alimentos, hacer compras, realizar las actividades básicas de la vida diaria y algunas intermediarias. Necesitan mejorar las funciones de la vida diaria como limpiar la casa, cocinar, realizar compras, y salir de la casa. Resulta importante desarrollar la fuerza, mejorar marcha, la estabilidad de los hombros y la postura que influenciarán en el equilibrio.

- **ADULTO MAYOR FÍSICAMENTE INDEPENDIENTE**

Son aquellos adultos que realizan todas las actividades de la vida diaria. hace trabajos físicos leves, cuidado de la casa, realiza las actividades que más le gusta y que exige poco gasto energético tales como trabajos manuales, caminatas, labores de jardinería, bailes, manejar, estando aquí incluidos los que mantienen un estilo de vida activo pero que no realizan ejercicio físico regular.

- **ADULTO MAYOR FÍSICAMENTE APTO O ACTIVO**

Realizan trabajo físico moderado, deportes de resistencia y juegos. Son capaces de realizar todas las actividades de la vida diaria y la mayoría de las actividades que les gustan. Tienen una apariencia física más joven en relación con las demás personas de su misma edad.

- **ADULTO MAYOR FÍSICAMENTE INCAPAZ**

El adulto mayor físicamente incapaz es aquel que no realizan ninguna actividad en su vida diaria y tienen una dependencia total de terceros.

5.6.3. PROCESO DEL ENVEJECIMIENTO: CAMBIOS QUE SE PRODUCEN

Durante el proceso de envejecimiento se producen una serie de cambios que afectan tanto al aspecto biológico como al psicológico de la persona. Pero se produce una

importante transformación en el papel social que hasta entonces ha desarrollado esa persona.

Sin duda, los cambios que antes se ponen de manifiesto durante el envejecimiento son los cambios físicos que, en realidad, son una continuación de la declinación que comienza desde que se alcanza la madurez física, aproximadamente a los 18 o 22 años. A esa edad finaliza la etapa de crecimiento y empieza la involución física. Pero no todos los cambios se producen en la misma época y con el mismo ritmo. (Izal y Montorio 1999), mencionan cuatro cambios producidos en el aspecto del envejecimiento.

- **CAMBIOS PSICOLÓGICOS**

Envejecimiento de las capacidades intelectuales: Existe pérdida de la capacidad para resolver problemas. Falta de espontaneidad en los procesos de pensamiento. La capacidad de lenguaje y de expresión suelen estar alteradas. La creatividad y capacidad imaginativas se conservan. Existen alteraciones en la memoria, suele padecer de amnesia focalizada en el tiempo. Cambios en el carácter y personalidad. La personalidad no suele alterarse, a menos que se produzcan alteraciones patológicas.

La capacidad de adaptación suele estar disminuida por el miedo ante situaciones desconocidas.

- **CAMBIOS BIOLÓGICOS**

Sistemas sensoriales

- **VISIÓN**

Disminuye el tamaño de la pupila. Menor transparencia y mayor espesor del cristalino, lo que provoca que llegue menor cantidad de luz a la retina y empeore la visión lejana. Disminuye la agudeza visual y la capacidad para discriminar colores.

- **AUDICIÓN**

Deterioro en la capacidad para discriminar palabras y comprender conversaciones normales. Esta es la causa de que una persona mayor tenga más problemas en oír las voces femeninas, ya que suelen ser más agudas. Menor agudeza para las frecuencias altas (tonos agudos).

- **GUSTO Y OLFATO**

Disminuye la sensibilidad para discriminar los sabores salados, dulces y ácidos, debido al deterioro de las papilas gustativas. Pérdida de capacidad para discriminar los olores de los alimentos. La combinación de esos dos factores es una de las causas por la que la mayoría de los usuarios se quejan de las comidas servidas en las instituciones de atención socio sanitaria.

- **TACTO**

La piel es el órgano relacionado con la capacidad sensorial del tacto. Los cambios que se producen en la piel pueden observarse a simple vista, como son: Aparición de arrugas. Manchas. Flaccidez.

Sequedad. Todos esos cambios se producen como consecuencia de transformaciones internas, como son la disminución en la producción de colágeno y la pérdida de grasa subcutánea y masa muscular. Pero también pueden ser originados por deficiencias en la alimentación, por posibles enfermedades o por una excesiva exposición al sol sin la suficiente hidratación aplicada por vía tópica (cremas). Apariencia Capacidad de movilidad Sistema cardiovascular Respiratorio Aparato digestivo

- **CAMBIOS SOCIALES**

La disminución o ausencia de actividad social no aparece de forma repentina en los mayores. Lo habitual es que esa actividad se vaya reduciendo paulatinamente con el paso del tiempo.

La pérdida de relaciones sociales conlleva también la pérdida de roles, de recuerdos, incluso de la propia identidad. Con la desaparición de las personas significativas, también desaparece la motivación de los adultos mayores para establecer nuevas relaciones, disminuye la autonomía y la autoestima, lo que suele llevarla a aislarse y refugiarse en una soledad en la que se siente segura. De ahí la importancia de un programa de intervención adecuado para fomentar la participación en grupos, favorecer el dinamismo de las relaciones entre usuarios y aumentar la actividad social.

- Aislamiento social.
- Escasa o nula oportunidad de trabajo.
- Poco o nulo acceso a parques donde puedan encontrar juegos apropiados a su edad para la realización de actividades físicas.
- Discriminación familiar, si no aporta económicamente con su pensión de jubilado. Cambio de roles en la familia.
- Concepción de la vejez en la sociedad.
- Jubilación. Cambio en las relaciones sociales.
- Viudez.
- Pérdida y abandono de los hijos.

- CAMBIOS PSICOBIOLOGICOS

Según Albrecht, R. Y Morales, J. J. (1999). Estos cambios exigen hacer ajustes en muchos aspectos de su vida entre los más relevantes tenemos:

- Pérdida de textura y elasticidad de la piel
- Disminución gradual de la fuerza, la movilidad y el equilibrio de los procesos de excitación e inhibición.
- Adelgazamiento y encanecimiento del cabello
- Disminución de la talla corporal

- Empeora la memoria y las funciones de los analizadores visuales, lenguaje y aditivos. Deterioro de las funciones sensoriales y perceptivas
- Perdida de la adaptación al frío y calor
- Disminución de la fuerza y rapidez para realizar actividades diarias.
- Irritabilidad, dispersión de la atención e inestabilidad emocional.
- Se dificultan los movimientos que requieren una elevada capacidad de coordinación y precisión.
- Reducción de las posibilidades de reserva del músculo cardíaco

5.6.4. ENVEJECIMIENTO Y SOCIEDAD

La vejez es una etapa de la vida como cualquier otra. Existen diversas definiciones científicas, biológicas, médicas, geriátricas, psicológicas, etc. de la vejez, de todas las definiciones que se encuentran, es igual de importante tomar en cuenta las apreciaciones y definiciones de la sociedad. Algunos autores definen la vejez o la tercera edad se da a partir de los 60, otros a partir de los 65-70. Otros simplemente dicen que es una definición social.

En el Ecuador se ha cambiado el término anciano debido a que la expresión es muy marcada para este grupo.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2008) a las personas de la tercera edad se llama Adultos mayores.

Se ha cambiado el término y ahora se le llama Adulto Mayor a las personas de más de 65 años. Se tomó esa edad según la ley del anciano promulgada en el R.O. 806 de 6 de noviembre de 1991 y decreto ejecutivo No. 127 y su registro general en vigencia en el R.O. 961 del 19 de junio de 1992 y decreto ejecutivo

El término vejez puede ser relacionado con distintos fenómenos variados de una realidad harto compleja en la que la mayoría de las personas solo tienen una percepción muy abstracta, lejana o pertenecientes a otras.

Para Cornachione (2008) menciona que:

Lo que ha resultado cambiante a lo largo de la historia, es el abordaje social de las personas se han relacionado con el tema o que se han ocupado de forma directa de la atención de personas viejas, ya sea en la familia o en distintos grupos sociales (p.22)

Por todo ello, el tema del adulto mayor debe ocupar el centro de un debate entre la política, las ciencias, los medios de comunicación y los propios grupos de adultos mayores, en la actualidad la población de adultos mayores no solo necesita de la familia, sino de la satisfacción de sus demandas a través de políticas de estado implementadas por el mismo estado y la acción voluntaria.

5.6.5. LA VISION SOCIAL DEL ADULTO MAYOR DEBE CAMBIAR PARA MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA

En estos últimos años en el Ecuador se han creado diferentes programas para la inclusión social de los adultos mayor, pero no todo es color de rosa, parte de estos programas no han tenido acogida, obligando al gobierno a que den por terminados, los adultos mayores expresan que a pesar de que no cuentan con unos servicios públicos óptimos, no tienen la fuerza y el espíritu para reclamar.

Para Triado (2006) manifiesta que “la soledad es el peor mal de la vejez en los distintos países, y por ello los viejos tienen la necesidad de tener a alguien que los escuche, tener a alguien al lado, cerca” (p.27) esto se debe no solo a la ausencia de sus hijos que en muchos de los casos deben trabajar y tiende a dejarlos a un lado, el único rol que ya cumplen en casa es el de cuidar a su nietos, pero cuando pasa el tiempo se le deja nuevamente en el olvido.

Son muchos los conceptos, comentarios sobre cómo mejorar su calidad de vida para varios escritores y psicólogos, la calidad de vida se basa en que este grupo de personas no les falte alimentos, vivienda, y salud pero hay de sus emociones de sus procesos comunicativos de ser entes sociales, creo yo que es por eso que muchas de los

programas no han tenido éxito debido a que no se profundizar en el objetivo más importante como manejar y adoptar las técnicas y habilidades de la comunicación interpersonal.

5.6.6. COMUNICACIÓN ENTRE ADULTOS MAYORES

Se escuchan sus voces y sus risas, ellos contagian su ternura y sencillez al comunicarse; el ambiente entonces les pide ser más exactos y ligados en la mayoría de las interacciones sociales en las cuales están sumergidos; en momentos, son ignorados tanto por sus propias familias, como por los políticos de turno y la misma sociedad que informa que las personas a los 60 años son viejas, enfermizas y fastidiosas.

Para Zapata (2011) “la comunicación con las personas de edad avanzada con frecuencia precisa paciencia y tiempo adicional debido a los cambios físicos, psicológicos y sociales del proceso normal de envejecimiento”. (p.21) con este concepto se puede decir que al mantener una comunicación con los adultos mayores, puede crear una experiencia frustrante y aparentemente inútil. Sin embargo, hay técnicas que se pueden utilizar para facilitar la interacción con adultos mayores y crear un ambiente amigable en la comunicación efectiva.

Cornachione(2008) no menciona algunas técnicas y habilidades para mejorar la comunicación con el adulto mayor

- Hablar claramente y articuladamente y establecer contacto visual.
- Ajustar el volumen apropiadamente.
- Reducir el ruido que pueda causar distracciones por ejemplo, apagar la radio o la televisión o instalarse en un lugar más silencioso.
- Iniciar la conversación con temas generales como el estado del tiempo o lo que la persona haya almorzado, temas familiares, etc
- Evita mensajes importantes al principio de la conversación.
- Evita cambiar de tema abruptamente.
- Emplear ayuda visual, si es posible.
- Realizar oraciones y preguntas cortas.
- Dar tiempo adicional a la persona para contestar.

- Dar alternativas y así facilitarles la toma de decisiones por ejemplo, “¿Quieres té o café?” en vez de: “¿Qué quieres tomar?”. (p.68)

Dentro del proceso de la comunicación con los adultos mayores interviene la comunicación verbal y la no verbal, así mismo para lograr una buena comunicación efectiva con un adulto mayor, hay que tomarlo con calma, ser paciente, y sonreír. Una sonrisa sincera nos ayuda a crear un ambiente amigable.

5.7. CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ” DE LOJA

5.7.1 ANTECEDENTES

El Centro de Día “San José”, de la Pastoral Social Cáristas Loja, abrió sus puertas el 20 de Enero del 2013, con Monseñor Hugo Parrilla, Obispo de la Diócesis de Loja, empezó atendiendo a 17 adultos mayores. El Centro el Día “San José” puede albergar de 30 a 40 adultos mayores, en la plata baja del edificio está ubicado un consultorio, sala de estar y de lectura, baterías sanitarias con ingreso para sillas de ruedas, área de terapia física, vestidores, duchas, cocina, alacena y un salón de uso múltiple.

En la primera planta hay cuatro talleres y baterías sanitarias, mientras que en la segunda Planta se ubica el salón de uso múltiple y capilla con capacidad para 100 personas y dos aulas.

5.7.2. MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores del Centro de Día de la Pastoral – Social de la Parroquia “San José” de Loja, a través de atención integral, que facilite su inserción familiar, social, humana y espiritual como ser Humano, fraterno, solidario y cooperador. (Diócesis de Loja, p.1)

5.7.3. OBJETIVOS

- Fomentar la vida integral y espiritual, ofreciéndole una atención humana al Adulto Mayor del Centro de Día “San José”.
- Desarrollar actividades pedagógicas y físicas en favor de la prevención de la salud, para el desarrollo del buen vivir.
- Implementar terapias ocupacionales prácticas a través de talleres de panadería, manualidades, baile dirigido, cultura física, masajes, dibujo, pintura, lectura bíblica, etc.

f. METODOLOGÍA

El trascurso del presente trabajo de investigación se utilizará métodos, técnicas los cuales se detallan a continuación.

METODO CUALITATIVO

El método cualitativo, se caracteriza por su interés de sugestionar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto.

Según Rodríguez (2010) es aquí donde el “investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma como orientan e interpretan su mundo los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina” (pág. 12)

De esta forma el método cualitativo permitirá realizar una adquisición de la mayor cantidad de información y nuevos conocimientos sobre los procesos de la comunicación interpersonal que se da en el adulto mayor

HERRAMIENTAS

a. OBSERVACION

Tésanos (1999) considera a la observación como el instrumento básico para la producción de buenas descripciones, entendiendo por tales, aquellas que dan cuenta de la manera más fidedigna posible de las representaciones que el otro o los otros constituyen sobre el vínculo que las personas observadas establecen con su entorno y entre ellas mismo. (p.23)

Esta herramienta permitirá desempeñar el papel de observadora, sin ser partícipe del contexto que se observe. Se adoptara esta técnica para observar las cosas tal y como suceden, naturalmente con la menor indiferencia posible de su presencia.

Este tipo de observación consiste en registrar los componentes de la investigación, los procesos comunicativos interpersonales que establecen en el Centro de Día “San José” de la ciudad de Loja, entre los adultos mayores y los responsables del cuidado (ver anexo 1)

b. GRUPOS FOCALES

Aigner (2009) define un grupo focal como: "una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación". (p.18) por lo tanto el punto característico que distingue a los grupos focales es la participación dirigida y consciente y unas conclusiones producto de la interacción y elaboración de unos acuerdos entre los participantes.

Esta herramienta de investigación permitirá que separe grupos de actores a investigar en este caso los responsables del cuidado y adultos mayores, donde se tomara criterios básicos a discutir:

Se dividirán dos grupos de participantes por rango de edad, uno de 70 a 80 años de edad y 81 a 95 años de edad, de esta forma se realiza actividades junto con los responsables del cuidado mediante las fichas de observación se podrá observar los parámetros para medir los procesos comunicativos que se establecen en el Centro de Día “San José” de la Ciudad de Loja (ver anexo 2 y 3).

c. LA ENTREVISTA

Existen muchas definiciones sobre la entrevista por lo tanto autores como:

Delgado (2008) definen la entrevista como “una conversación seria encaminada hacia un fin determinado, distinto al del simple placer de conversar” Lagache la define: “La entrevista es una interacción esencialmente verbal entre dos personas en contacto directo, con un objetivo previamente establecido” (p.24)

Permitirá obtener información con los actores directos e indirectos entendidos en el proceso de la comunicación interpersonal con el adulto mayor en la ciudad de Loja tales como: psicólogos, adultos mayores, entre otros conocedores del tema. Con el fin de obtener datos información relevante para la construcción y elaboración de la investigación, además de obtener, determinar y presentar información sobre los requerimientos de los objetivos de la investigación y así mismo ayudara a platear una propuesta factible de aplicación.

Específicamente las entrevistas se realizaran a las personas antes mencionadas tales como:

- Dra. Silvia Yaruqui Coordinadora del Centro de Día “San José” de la ciudad de Loja
- Coordinadora del Centro Municipal del Adulto Mayor No.1
- Sor. Angélica Ochoa Trabajadora Social del Ancianato “Daniel Álvarez Sánchez”
- Tres adultos mayores del Centro de Día “San José” de la ciudad de Loja (ver anexo 4)

g. CRONOGRAMA

Actividad a realizar	Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	Abril 2017	Mayo 2017	Junio 2017
Presentación del proyecto	X								
Correcciones del proyecto		X	X						
Aprobación del proyecto			X						
Designación de un tutor			X						
Sustento bibliográfico			X	X					
Aplicación del proyecto				X	X				
Tabulación de encuestas y entrevistas					X				
Presentación global					X				
Discusión y análisis de resultados					X	X			
Propuesta alternativa							X	X	
Presentación final									X

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

EGRESOS	VALOR UNITARIO	TOTAL
CONCEPTOS		
Utilización del internet	50.00	50.00
Transporte	1.75	70.00
Impresión	30.00	30.00
Copias	20.00	20.00
Pen Drive	12.00	12.00
Anillados 4 Ejemplares	2.00	8.00
Imprevistos	20.00	20.00
TOTAL		\$ 210

i. BIBLIOGRAFÍA

- Argyle, M. (2007). *Psicología del Comportamiento*. Madrid, Alianza Editorial.
- Aurelio, M. (1995). *La comunicación interpersonal. Medición y Estrategia para su Desarrollo*. Bilbao: Ediciones Mensajero S.A. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Belisario, J. (2012). *La Comunicación . Lenguaje y Comunicación .* Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://belisariojose.blogspot.com/>
- Cestero, A. (2014). *Estudio de la Comunicación No verbal*, Editorial Edinumen
- Cohen, D. (2002). *El Lenguaje Corporal en las Relaciones*. Madrid. Editorial, Hispano Europea
- Cornachine, M. (2008). *Psicología del Desarrollo Vejez*. Mexico. Editorial, brujas
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Engels, F. (2000). *El papel del trabajo en la transformación. Die Neue Zeit.*, Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1870s/1876trab.htm>
- Escarpanter, J. (2002). *Como dominan la Gramática, Colombia*, Editorial Normal. Recuperado el 14 de 01 de 2017
- Esther, I. (2009). *Elementos que intervienen en La Comunicación. Tiempos Modernos .* Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-elementos-que-intervienen-en-la-comunicacion/>
- Estrada, M (2015). *Relaciones Humanas, Mexico*. Editorial el Manual moderno
- Garvia , R. (2007). *Conceptos Fundamentales de Sociología*. España : Alianza . Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Hernández, M., (2009), *Las comunicaciones Interpersonales como Herramienta para Sinergia en la Cultura Organizacional a los Docentes de la Escuela de ciencias de la Comunicación, (Licenciado en ciencias de la Comunicación)*. Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala, Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0676.pdf
- Hidalgo, C. (2000). *Comunicación Interpersonal, Chile*, Universidad Católica de Chile. Recuperado el 14 de 01 de 2017
- INEC. (2008). Instituto Nacional de Estadística y Censo . *La población mayor*. Recuperado de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Socio-d
- Izal y Montorio, (1999). *Mencionan cuatro cambios producidos en el aspecto del envejecimiento*.
- Jones, D (2012). *La comunicación interpersonal*. Recuperado el 14 de 01 de 2017 de: <https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articulorevista.asp?idarticulo=1&rev=58.htm>
- Kertesz, Victor (2007). *Manual para Empresa*. Mexico. Editorial Moderna

- Loja, D. d. (2016). *Diosis de Loja*. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://diocesisdeloja.org/index.php/obrasd/proyectos-diocesanos/proyecto-san-jose->
- María, C. (2010). Barreras de la comunicación. *Fitz Roy*. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <https://es.scribd.com/doc/60963877/BARRERAS-DE-LA-COMUNICACION-Y-FUNCIONES-DEL-LENGUAJE>
- Mark, K. (1995). *La Comunicaciòn No verbal. El cuerpo y el entorno*. Mèxico: Paidos . Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Marroqin, M. (2000). *LA Comunicacion Interpersonal:mediciòn y estrategia para su desarrollo*. Mèxico: Mensajero . Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Moreno, A. (1985). *Entienda la gramatica moderna* (Primera edicion ed.). Mexico: Larousse. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Motos, T. (2008). *Iniciaciòn a la expresiòn corporal. Teoría, técnica y práctica*. Barcelona: Humanitas. Recuperado de 23 de 10 del 2016
- Paoli, A. (2013). *Comunicaciòn e Informaciòn*. Mexico, Trillas. Recuperado el 14 de 01 de 2017
- Rizo, M. (2007). *interacciòn y comunicaciòn en entornos educativos* . *Revista da Associaçao Nacional* . Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.19-Herrero.pdf>
- Rodríguez y Sánchez, (2004). *Tipos de adulto mayor departamento de psicología de la Educaciòn de la universidad de Barcelona*
- Soler, V (2003). *Evaluaciòn de la eficacia del programa de intervenciòn psicosocio-motriz para ancianos (pipsma) sobre el bienestar de las personas mayores*.
- Santiago, P. (2008). *De la expresiòn corporal a la comunicaciòn interpersonal. Teoría y práctica de un programa*. Madrid: Narcea. Recuperado el 23 de 10 de 2016.
- Schinca, M. (2010). *Expresiòn corporal*. Madrid: Escuela española.
- Senén, J. (2010). *La Comunicacion Interpersonal. Seguridad industrial*. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de <http://www.revistadintel.es/Revista/Numeros/Numero4/Seguridad/SISA/SISA4.pdf>
- Triado, C. (2006). *Psicologia de la Vejez*, Madrid. Editorial Alianza. Recuperado el 14de 01 de 2017
- Tapia, M. (2012). *Redes Sociales y Relaciones Interpersonales en internet* recuperado el 14 de 01 de 2017 de: <http://www.redalyc.org/pdf/184/18426920010.pdf>
- Werther, R. (1988). *Administracion de personal y Recursos Humanos*. Mèxico: Mc. Graw-Hill. Recuperado el 23 de 10 de 2016
- Zapata Hernán (2011). *Adulto Mayor: participaciòn e identidad* Recuperado el 14 de 01 de 2017, de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/18562-55829-1-PB.pdf>

OTROS ANEXOS

- **MODELO DE LAS ENTREVISTAS**

Código:	
Nombre del entrevistado:	Psicóloga: Lic. Silvia Yaruqui Coordinadora del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja.
Escenario:	
Tiempo estimado:	
Preguntas:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es su cargo como Coordinadora del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja? 2. ¿Cuentan con un departamento de Lenguaje para desarrollar las habilidades de comunicación o terapias de habla? 3. ¿Cuál es papel que juega la comunicación interpersonal dentro del Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja? 4. ¿Qué actividades realizan para fomentar la comunicación interpersonal entre los adultos mayores y los responsables de su cuidado? 5. ¿El Centro de Día “San José” para Adultos Mayores de Loja ha realizado eventos de capacitación a los responsables del cuidado sobre el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal? 6. ¿Existe apoyo por parte de los familiares de las personas de la tercera edad para desarrollar las habilidades de los adultos mayores? 7. ¿Cuál son las actividades que realizan los adultos mayores durante la jornada? 8. ¿Cuáles son las técnicas que aplican para trabajar con las personas de la tercera edad? 9. ¿En el Centro de Día “San José” para adultos mayores se utiliza la tecnología para lograr una mejor comunicación con los mismos? 	

Código:	
Nombre del entrevistado:	Psicóloga clínica: Lic. Angélica Ochoa Responsable del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José”
Escenario:	

Tiempo estimado:	
Preguntas:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo inicia su jornada de actividades con los adultos mayores? 2. ¿Cómo considera que es su relación con las personas de la tercera edad? 3. Según su punto de vista, ¿Cuál es el tono de voz recomendable para lograr una comunicación interpersonal efectiva con las personas mayores? 4. ¿Factores que influyen en la comunicación interpersonal entre usted como responsable del cuidado con los adultos mayores? 5. ¿Cuáles son las falencias comunicativas que presentan las personas de la tercera edad? 6. ¿Casi siempre logra entender lo que dicen las personas mayores? 7. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse con los adultos mayores? 8. ¿Utiliza gráficos para que las personas de la tercera edad sigan sus instrucciones? 9. ¿Tiene dificultades al interactuar con las personas mayores? 10. ¿Cómo es el comportamiento de las personas mayores durante la jornada? 11. ¿En ciertas ocasiones utiliza la tecnología para desarrollar comunicación interpersonal con los adultos mayores? 	

Código:	
Nombre del entrevistado:	Trabajadora Social: Lic. Olga Macas Responsable del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José”
Escenario:	
Tiempo estimado:	
Preguntas:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo inicia su jornada de actividades con los adultos mayores? 2. ¿Cómo considera que es su relación con las personas de la tercera edad? 3. Según su punto de vista, ¿Cuál es el tono de voz recomendable para lograr una comunicación interpersonal efectiva con las personas mayores? 4. ¿Factores que influyen en la comunicación interpersonal entre usted como responsable del cuidado con los adultos mayores? 5. ¿Cuáles son las falencias comunicativas que presentan las personas de la tercera edad? 6. ¿Casi siempre logra entender lo que dicen las personas mayores? 7. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse con los adultos mayores? 8. ¿Utiliza gráficos para que las personas de la tercera edad sigan sus instrucciones? 9. ¿Tiene dificultades al interactuar con las personas mayores? 10. ¿Cómo es el comportamiento de las personas mayores durante la jornada? 11. ¿En ciertas ocasiones utiliza la tecnología para desarrollar comunicación interpersonal con los adultos mayores? 	

Código:	
Nombre del entrevistado:	Psico-rehabilitadora: Lic. Beatriz Martínez Responsable del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José”
Escenario:	
Tiempo estimado:	
Preguntas:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo inicia su jornada de actividades con los adultos mayores? 2. ¿Cómo considera que es su relación con las personas de la tercera edad? 3. Según su punto de vista, ¿Cuál es el tono de voz recomendable para lograr una comunicación interpersonal efectiva con las personas mayores? 4. ¿Factores que influyen en la comunicación interpersonal entre usted como responsable del cuidado con los adultos mayores? 5. ¿Cuáles son las falencias comunicativas que presentan las personas de la tercera edad? 6. ¿Casi siempre logra entender lo que dicen las personas mayores? 7. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse con los adultos mayores? 8. ¿Utiliza gráficos para que las personas de la tercera edad sigan sus instrucciones? 9. ¿Tiene dificultades al interactuar con las personas mayores? 10. ¿Cómo es el comportamiento de las personas mayores durante la jornada? 11. ¿En ciertas ocasiones utiliza la tecnología para desarrollar comunicación interpersonal con los adultos mayores? 	

Código:	
Nombre del entrevistado:	Familiar del adulto mayor (Hijo): Sr. Juan Cuenca
Escenario:	
Tiempo estimado:	
Preguntas:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Su papá tiene dificultad para comunicarse? 2. ¿Su papá utiliza señales o gestos para comunicarse? 3. ¿Su papá utiliza algún soporte físico para comunicarse? 	

4. Desde su punto de vista, ¿Cómo es la relación de su padre con los responsables de su cuidado del Centro de Día “San José”?
5. ¿Usted cree que en el Centro de Día “San José” le han ayudado a su papá a desarrollar las habilidades de comunicación?

- **MODELO DE LAS FICHAS DE OBSERVACIÓN**

FICHA DE OBSERVACIÓN DURANTE LA JORNADA

ADULTOS MAYORES DE 60 A 80 AÑOS

CUADRO N°1

Tema	N°	Alternativas	Frecuencia		%	
			Si	No	Si	No
Comunicación de los adultos mayores	1	Prestan atención sostenida				
	2	Utilizan palabras claras y sencillas				
	3	Utilizan las manos para comunicarse				
	4	Realizan sus actividades de manera descuidada				
	5	Hablan con fluidez				
	6	Logran mantener una conversación				
	7	Hablan espontáneamente				
	8	Tienen dificultad para comprender				
	9	Entienden y responden a las preguntas				
	10	Lloran en algún momento de la jornada				
	11	Entienden y ejecutan ordenes				

	12	Hablan con dificultad (atrancado)				
	13	Se ubican en el espacio y tiempo				
	14	Utilizan el lenguaje para dar o pedir información				
	15	Utilizan tecnología para comunicarse				
	16	Utilizan señales para comunicarse				
	17	Se quedan dormidos en algún momento				
	18	Utilizan algún soporte físico para comunicarse				
Respuestas de opción múltiple						

**FICHA DE OBSERVACIÓN DURANTE LA JORNADA
RESPONSABLES DEL CUIDADO DEL ADULTO MAYOR**

CUADRO N° 2

Tema	N°	Alternativas	Frecuencia 8 personas responsables del cuidado del adulto mayor	
			Si	No
Comunicación de los responsables del	1	Se expresan con claridad y fluidez		
	2	Utilizan palabras sencillas		
	3	Utilizan señales - gestos naturales y espontáneos		
	4	Hablan con una velocidad adecuada		
	5	Entonan las palabras de forma matizada y con un volumen adecuado		

cuidado de adultos mayores	6	Las actividades son precisas y adecuadas		
	7	Utilizan juegos durante la jornada		
	8	Realizan chistes durante la jornada		
	9	Permiten la participación de los adultos mayores en las actividades		
	10	Utilizan ejemplos claros para el desarrollo de las actividades		
	11	Logran explicar directamente al adulto mayor lo que deben realizar		
	12	Utilizan la afectividad para comunicarse		
	13	Les prestan la atención necesaria		
	14	Utilizan gráficos para explicar		
	15	Tienen paciencia para explicar		
	16	Utilizan la tecnología durante la jornada		
Respuestas de opción múltiple				

- **MODELO DE LOS GRUPOS FOCALES**

**FICHA DE GRUPOS FOCALES DE CONSTATACIÓN DEL
COMPORTAMIENTO DE LOS ADULTOS MAYORES**

CUADRO N° 3

Tema:

Tema	N°	Alternativas	Frecuencia		%	
			Si	No	Si	No
	1	Prestan atención durante la actividad				
	2	Poseen lenguaje verbal				
	3	Se encuentran inquietos durante la actividad				

Elaboración de manualidad: ángel didáctico	4	Entienden y responden a las preguntas					
	5	Mantienen la disciplina					
	6	Se aburren durante la actividad					
	7	Llaman la atención con personas particulares					
	8	Dicen palabras claras					
	9	Participan activamente de la actividad					
	10	Se levantan constantemente de su asiento					
	11	Conversan en grupo					
	12	Hablan con dificultad (atrancado)					
	13	Hablan con fluidez					
	14	Se quedan dormidos en la mesa de trabajo					
	15	Utilizan gestos y señales para comunicarse					
	16	Lloran durante la actividad					
	17	Utilizan palabras sencillas					
	18	Se ríen durante la actividad					
	19	Comprenden lo que se indica					
	20	Terminan la actividad					
	Respuestas de opción múltiple						

- **FOTOGRAFÍAS DE LAS ENTREVISTAS, FICHAS DE OBSERVACIÓN Y GRUPOS FOCALES**



Foto: Entrevista a la coordinadora del Centro de Día “San José” para adultos mayores.



Foto: Entrevista a una de las responsables del cuidado del adulto mayor del Centro de Día “San José”.



Foto: Ficha de observación realizada a los adultos mayores del Centro de Día "San José".



Foto: Ficha de observación realizada a los responsables del cuidado de los adultos mayores del Centro de Día "San José".



Foto: Grupos focales realizados a los adultos mayores del Centro de Día "San José".



Foto: Grupos focales realizados a los adultos mayores del Centro de Día "San José".

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	vii
MAPA GEOGRÁFICO Y CRÓQUIS.....	viii
ESQUEMA DE TESIS.....	ix
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
➤ ABSTRACT.....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
COMUNICACIÓN.....	7
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	15
ADULTO MAYOR.....	21
COMUNICACIÓN CON ADULTOS MAYORES.....	26
CENTROS DE CUIDADO PARA EL ADULTO MAYOR.....	29
CENTRO DE DÍA “SAN JOSÉ” PARA EL CUIDADO DE ADULTOS	

MAYORES DE LOJA	34
e. MATERIALES Y MÉTODOS	38
f. RESULTADOS.....	42
g. DISCUSIÓN.....	77
h. CONCLUSIONES.....	81
i. RECOMENDACIONES	82
➤ PROPUESTA ALTERNATIVA.....	83
j. BIBLIOGRAFÍA	101
k. ANEXOS.....	106
a. TEMA.....	107
b. PROBLEMÁTICA.....	108
c. JUSTIFICACIÓN.....	110
d. OBJETIVO	111
e. MARCO TEÓRICO.....	112
f. METODOLOGÍA.....	141
g. CRONOGRAMA.....	144
h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	145
i. BIBLIOGRAFÍA.....	146
OTROS ANEXOS	148
ÍNDICE	159