

UNIVERSIDAD DE MATANZAS "CAMILO CIENFUEGOS"

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

SUM "MEDARDO VITIER"

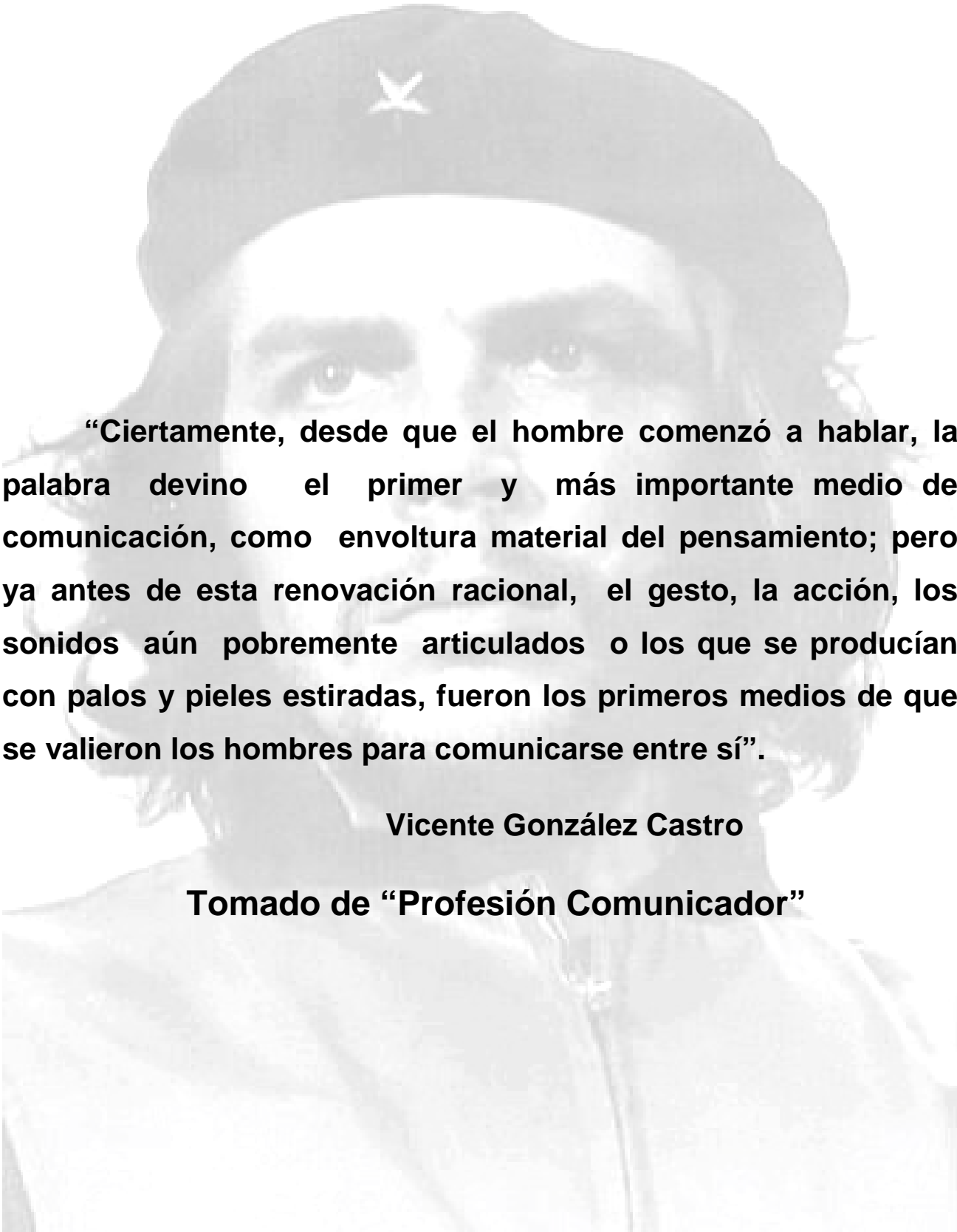
**TRABAJO DE DIPLOMA**

**TÍTULO:**

**Propuesta de acciones comunicativas como apoyo a la seguridad e integridad nacional en el Aeropuerto Internacional "Juan Gualberto Gómez" de Varadero.**

**AUTOR: Raimundo Alfonso Sajedas**

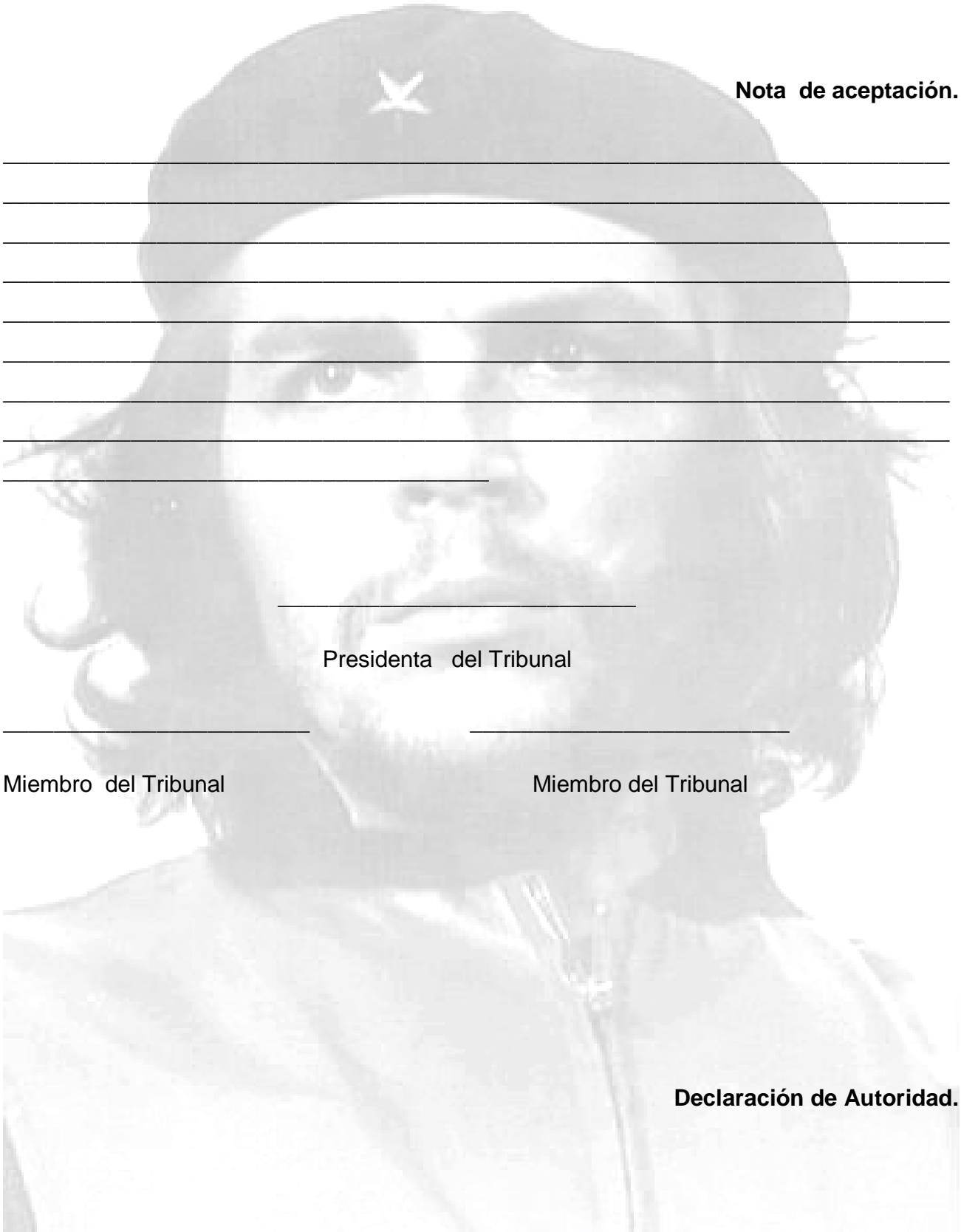
**TUTORA: Lic. Nérida Tápanes García**

A faded, grayscale portrait of Che Guevara wearing his iconic black beret with a white star. The image is semi-transparent, allowing the text to be overlaid on it.

**“Ciertamente, desde que el hombre comenzó a hablar, la palabra devino el primer y más importante medio de comunicación, como envoltura material del pensamiento; pero ya antes de esta renovación racional, el gesto, la acción, los sonidos aún pobremente articulados o los que se producían con palos y pieles estiradas, fueron los primeros medios de que se valieron los hombres para comunicarse entre sí”.**

**Vicente González Castro**

**Tomado de “Profesión Comunicador”**



**Nota de aceptación.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Presidenta del Tribunal

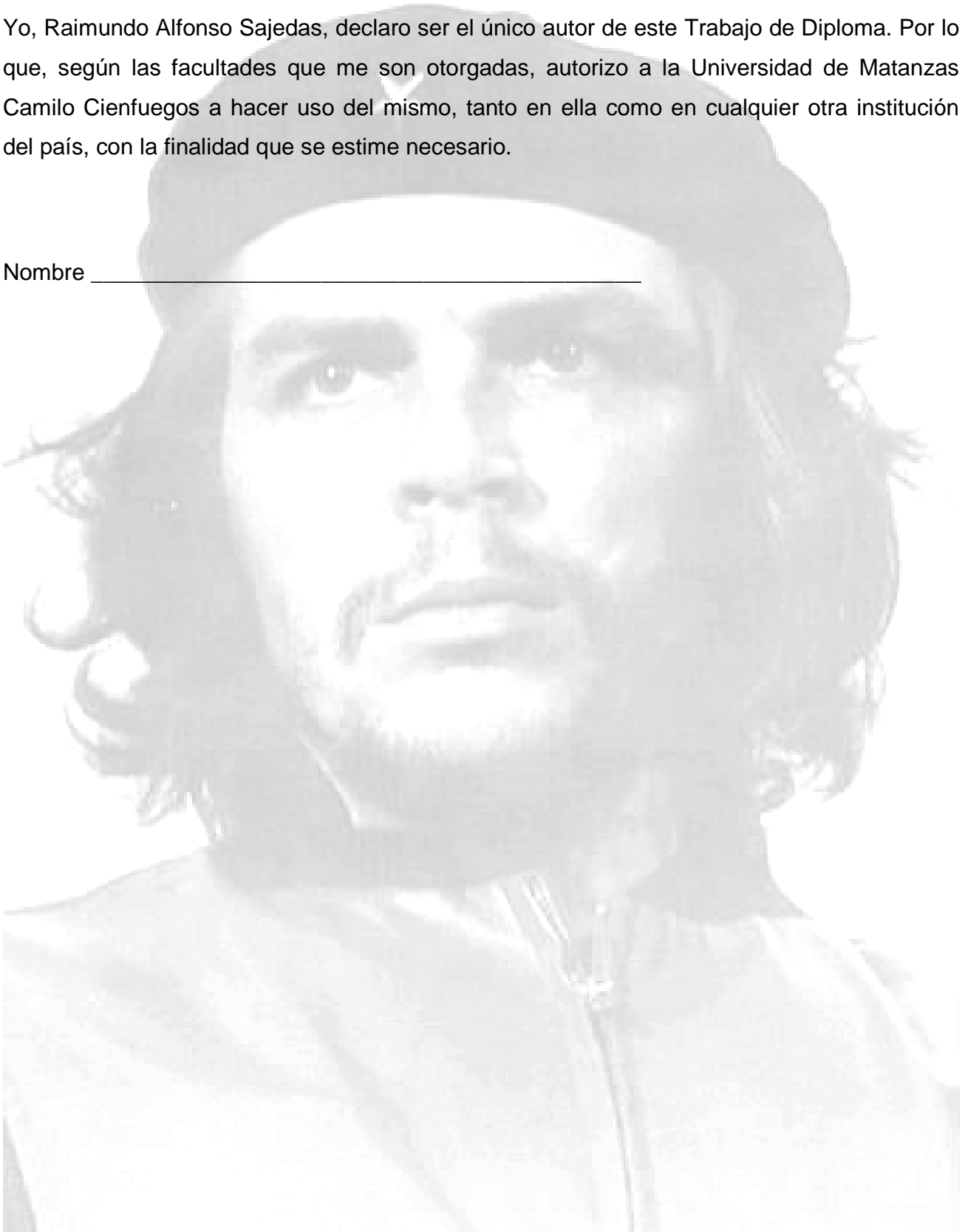
\_\_\_\_\_  
Miembro del Tribunal

\_\_\_\_\_  
Miembro del Tribunal

**Declaración de Autoridad.**

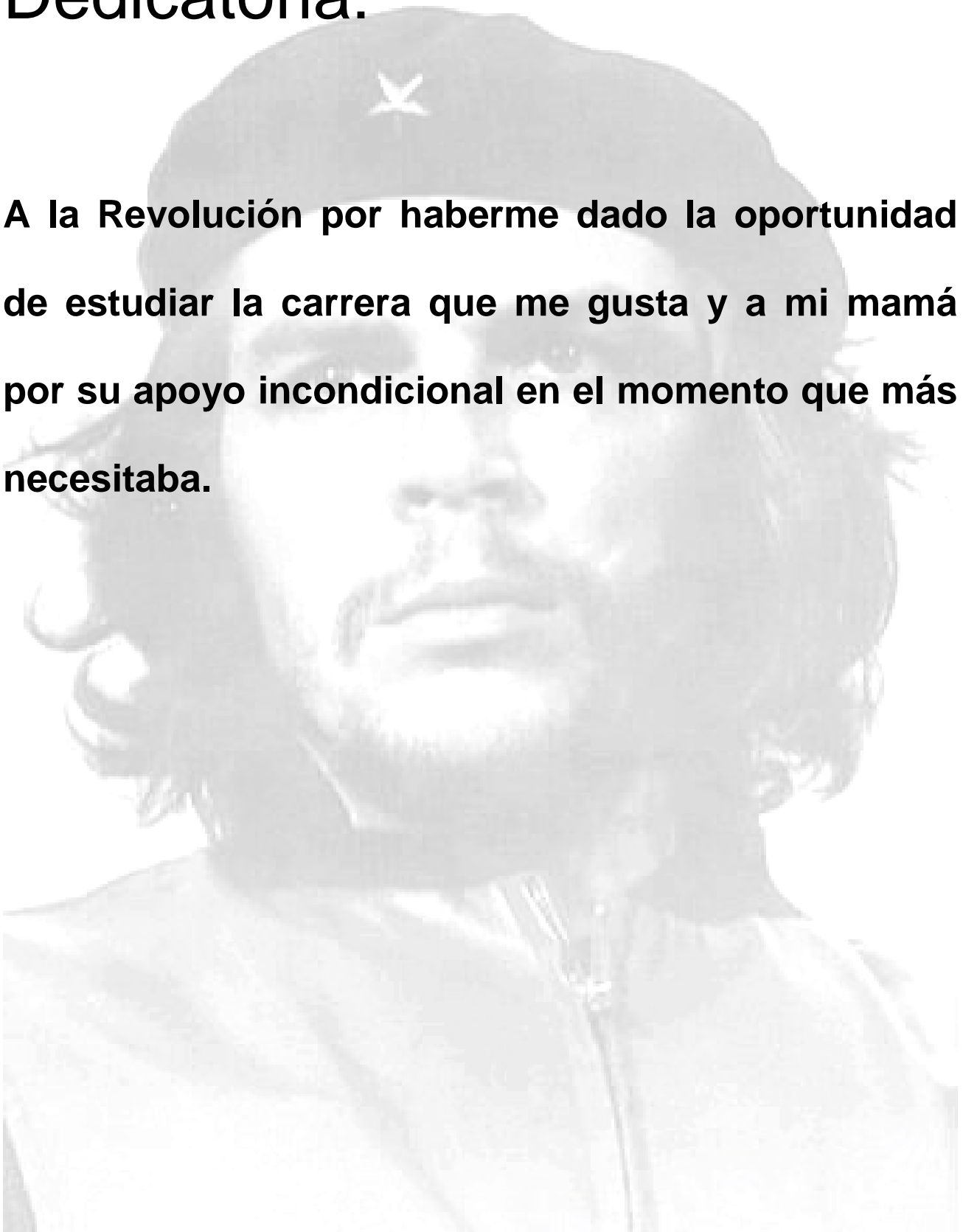
Yo, Raimundo Alfonso Sajedas, declaro ser el único autor de este Trabajo de Diploma. Por lo que, según las facultades que me son otorgadas, autorizo a la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos a hacer uso del mismo, tanto en ella como en cualquier otra institución del país, con la finalidad que se estime necesario.

Nombre \_\_\_\_\_



# Dedicatoria:

**A la Revolución por haberme dado la oportunidad de estudiar la carrera que me gusta y a mi mamá por su apoyo incondicional en el momento que más necesitaba.**



# Agradecimientos:

- **A mi tutora Nery por haberme guiado de forma permanente.**
- **A la profesora Cary por su apoyo determinante en este trabajo.**
- **A mi hija para que tome mi ejemplo y en el futuro sea una profesional dedicada.**
- **A mi tía Conchita y al resto de mi familia por ayudarme a salir adelante pese los obstáculos.**
- **A mis compañeros de trabajo y escuela por recibir buenas orientaciones de su parte.**



## RESUMEN

La presente investigación constituye una propuesta de acciones comunicativas que se formula a partir de los precedentes teóricos recibidos durante los años de estudio pertenecientes a la carrera de Licenciatura en Comunicación Social, evidenciándose cómo son llevados los conocimientos teóricos sobre la comunicación interpersonal a la praxis. Dicha aplicación constituye una herramienta fundamental de trabajo para los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero. El proceso investigativo se desarrolló con una metodología cualitativa de investigación, con una visión dialéctica del proceso y la utilización de métodos teóricos y empíricos que permitieron el arribo a conclusiones. Se efectuó un estudio detallado de variada y actual bibliografía. Consta de tres capítulos desarrollados que cumplimentan los requisitos necesarios para un examen de culminación de estudios. Posee pertinencia por ser esta entidad un objetivo estratégico fundamental para el país y puede ser aplicada con inmediatez.

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
1. La Comunicación.....	12
1.1. La estructura de la comunicación.....	15
1.1.1. Funciones de la comunicación.....	19
1.2. La comunicación como categoría psicológica.....	20
1.3. Comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo.....	22
1.3.1. Tipos de comunicación no verbal.....	25
1.4. Perturbaciones de la comunicación.....	27
<b>CAPÍTULO SEGUNDO: DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>29</b>
2. Estrategia metodológica de investigación.....	29
2.1. Etapas de la investigación.....	35
2.2. Caracterización de la ECASA.....	37
2.2.1. Caracterización del Departamento de Inmigración y Extranjería.....	40
<b>CAPÍTULO TERCERO: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.</b>	
<b>PROPUESTAS DE ACCIONES COMUNICATIVAS.....</b>	<b>44</b>
3.1. Análisis de los resultados obtenidos.....	44
3.1.1. Conclusiones generales.....	47
3.2. Propuesta de acciones comunicativas.....	48
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>



## INTRODUCCIÓN:

La comunicación es tan antigua como el hombre mismo y constituye una necesidad vital para la sociedad. A través de la misma el hombre desarrolla todo su accionar social convirtiéndose en uno de los vehículos fundamentales que le permite establecer el amplio mundo de las relaciones interpersonales. Esta cualidad de la comunicación es la que permite establecer los diferentes niveles de conocimientos entre los humanos, de identificación y de interpretación de sus modos conductuales.

Es por ello, que los procesos comunicativos en el universo aeroportuario, adquieren una significativa dimensión, puesto que todo pasajero que pretende entrar a cualquier país, tiene que responder preguntas sobre su propósito de entrada, entre otros aspectos operativos encaminados a salvaguardar la integridad nacional. Este proceder se ejecuta invariablemente de forma internacional, por lo tanto, el mismo se desarrolla en el Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero por el personal que labora en el Departamento de Inmigración.

El desarrollo de esta comunicación denominada “cara a cara” tiene como función esencial detectar cualquier anomalía que pueda constituir un peligro para la integridad de la nación. Súmese a este análisis la creciente ola de terrorismo como vía de agresión a las naciones, y de la cual, Cuba no está exenta.

Este proceso se desarrolla independientemente a la verificación de toda la documentación que tiene que presentar el pasajero. La misma constituye un análisis de las respuestas que brindan y de la imagen que transmiten durante ese corto período de tiempo en que se realiza dicho contacto. Por lo tanto el demostrar habilidades como comunicador condiciona el éxito de dicha labor en la protección de la nación.

El **Aeropuerto Internacional Juan Gualberto Gómez** tiene gran importancia económica, política y social para el desarrollo del país, pues su objetivo fundamental es prestar servicios Aeroportuarios, Aeronáuticos, Comerciales y de Aprovisionamiento de combustibles alcanzando niveles comparables con los mejores estándares de América Latina mediante la aplicación de mejoras constantes técnicas- organizativas, que garanticen una mayor seguridad, calidad, rentabilidad y eficiencia, y para ello se requiere de altos valores morales,

profunda sensibilidad revolucionaria y un claro sentido del deber, que condicionen su diario comportamiento. Teniendo en cuenta la importancia de esta organización, es que se lleva a cabo la presente investigación, para analizar el papel de la comunicación como apoyo a la salvaguarda e integridad nacional.

Por su importancia, y a partir de los criterios anteriores, se propone la problemática científica a abordar en este trabajo:

### **Problema Científico:**

¿Cómo lograr, a través de la comunicación interpersonal, el apoyo a la seguridad e integridad nacional en el Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero?

Definiéndose el **objeto de investigación: la comunicación interpersonal** que se establece entre el personal del Departamento de Inmigración y Extranjería, y los pasajeros que arriban al país.

Tomándose como **campo de acción: la comunicación interpersonal en el Departamento de Inmigración y Extranjería** del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero.

### **Objetivo General:**

Elaborar una propuesta de acciones comunicativas como apoyo a la seguridad e integridad nacional en el Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero.

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, se plantean las siguientes **preguntas científicas:**

- ¿Cuáles son los referentes teóricos que fundamentan la comunicación verbal y no verbal a tener en cuenta en los procesos comunicativos interpersonales?
- ¿Cómo se desarrolla el proceso de comunicación interpersonal entre los especialistas de Inmigración y Extranjería y los pasajeros que arriban al país en el Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez”?

- ¿Qué conjunto de acciones son recomendables para perfeccionar la comunicación interpersonal entre los especialistas de Inmigración y Extranjería y los pasajeros que arriban al país en el Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez”?

Para dar respuesta a las interrogantes científicas se trazaron las **tareas de investigación** que se indican a continuación:

- Sistematización de los fundamentos teóricos sobre la comunicación interpersonal (analizados en los procesos verbales y no verbales) a tener en cuenta en los procesos comunicativos necesarios, para el perfeccionamiento de los mismos, entre los pasajeros que arriban al país y el Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero.
- Diagnóstico sobre el conocimiento que los trabajadores del Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero poseen acerca de la comunicación verbal y no verbal a tener en cuenta en los procesos comunicativos interpersonales.
- Elaboración de un conjunto de acciones encaminado a perfeccionar la comunicación interpersonal como apoyo a la seguridad e integridad nacional en el Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero.

La importancia de la investigación está dada por la disponibilidad de un conjunto de acciones que se define como: una serie de actividades conscientemente planificadas para abordar una situación específica para que el departamento pueda lograr sus objetivos de protección al país a pesar de lo imprevisible del comportamiento de las fuerzas externas; además constituirá una herramienta importante para los especialistas del departamento.

La novedad científica radica en el aporte práctico de la presente investigación debido a que se pondrá por primera vez a disposición del Departamento de Inmigración y Extranjería del aeropuerto un diagnóstico y conjunto de acciones comunicativas que constituirá un instrumento fundamental de trabajo para la elevación de su competitividad y su aplicación a la solución de los problemas detectados.

El tipo de investigación que se realiza posee un enfoque cualitativo y responde a un paradigma dialéctico, se utilizan métodos teóricos: inductivo-deductivo, histórico-lógico,

analítico-sintético y modelación. Los métodos empíricos utilizados: análisis de documentos, entrevista, análisis del entorno y estudio de caso.

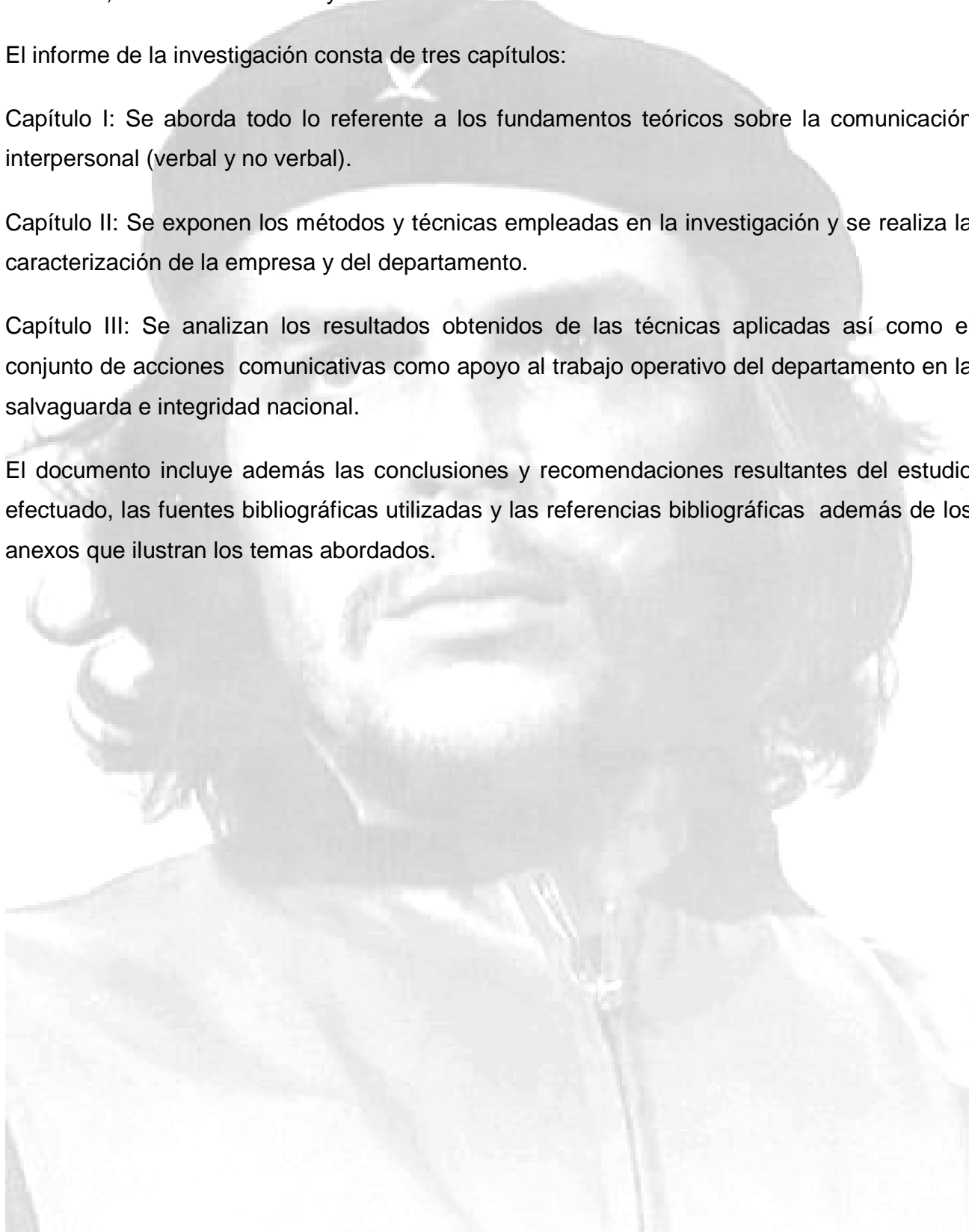
El informe de la investigación consta de tres capítulos:

Capítulo I: Se aborda todo lo referente a los fundamentos teóricos sobre la comunicación interpersonal (verbal y no verbal).

Capítulo II: Se exponen los métodos y técnicas empleadas en la investigación y se realiza la caracterización de la empresa y del departamento.

Capítulo III: Se analizan los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas así como el conjunto de acciones comunicativas como apoyo al trabajo operativo del departamento en la salvaguarda e integridad nacional.

El documento incluye además las conclusiones y recomendaciones resultantes del estudio efectuado, las fuentes bibliográficas utilizadas y las referencias bibliográficas además de los anexos que ilustran los temas abordados.



## CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEÓRICO

### 1. La Comunicación.

La palabra comunicación proviene del latín communis que significa común. Tanto el latín como los idiomas romances han conservado el especial significado de un término griego (el de Koinoonia) que significa a la vez comunicación y comunidad. En castellano el radical común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre "comunicarse" y "estar en comunidad". En pocas palabras, se "está en comunidad" porque "se pone algo en común" a través de la "comunicación". Se considera una categoría polisémica en tanto su utilización no es exclusiva de una ciencia social en particular, teniendo connotaciones propias de la ciencia social de que se trate.

Para Pasquali el término comunicación debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres, sean cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia. Luego de un gran esfuerzo de abstracción definitoria concluye considerando a la comunicación como: ..."la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre".(Pasquali, 1978: 46)

La comunicación es el proceso social más importante, sin ella, el hombre se encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo, no existirían sociedad, cultura ni civilización. Probablemente la mera sobrevivencia de la especie no hubiera sido posible sin la aparición del lenguaje (verbal y no verbal) (Pasquali, 1978: 147)

Para que haya comunicación es necesario un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual implica un intercambio de símbolos comunes entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo. Según Fernández quienes se comunican deben tener un grado mínimo de experiencia común y de significados compartidos.

La comunicación se manifiesta por etapas sucesivas y no simultáneas o sincrónicas, motivo por el cual, una vez definida, resulta procedente describirla en sus fases o elementos constitutivos como un proceso, esto es, como fenómeno que se descompone en etapas más o menos regulares y elementos entre si en todo proceso comunicacional.

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Al explicar su origen F. Engels relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación: “el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse los unos a los otros” (Engels, 1966: 273)

Aunque no es posible hallar unanimidad en definiciones conceptuales, se encuentran referencias comunes que permiten distinguir ideas esenciales en la comprensión de la categoría comunicación. De la revisión realizada se presentan algunas que han sido útiles en este sentido.

- “La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro (aunque esto no se excluye), sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”. (Lomov, 1989: 6)
- “Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala”. (Sorín, 1984: 206)
- “Proceso dinámico entre individuos y/o grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para establecer la comprensión o un estado de comunidad. La estructura de este proceso es expresión de las relaciones que median entre los participantes de la comunicación”. (Heinemman, 1980: 32)

Del análisis de estas referencias, lo importante es extraer los elementos esenciales que se encuentra en los autores dedicados al tema de la comunicación y que deben servir de orientación teórica metodológica para su estudio y caracterización. De ahí que debe considerarse su vínculo con la actividad como formas de relación humana.

La comunicación entre los seres humanos transcurre en el contexto de una actividad que condiciona “el encuentro” comunicativo o las motivaciones específicas relacionadas con la comunicación provocan la realización de actividades conjuntas entre las personas. De ahí el carácter complementario e interdependiente entre las mismas por lo que conforman una unidad dialéctica.

La comunicación tiene especificidades que la distinguen. Se debe tener en cuenta:

- Que constituye la expresión de las relaciones entre sujetos.
- Su carácter plurimotivado variable, que a partir de los vínculos que se van construyendo en la propia relación se modifican en el tiempo.
- Es un proceso activo de interacción que implica la influencia mutua entre los participantes de acuerdo al intercambio de información, estados emocionales y comportamientos que estén implicados en la situación comunicativa.

Es importante en el estudio de la comunicación destacar su carácter procesal, teniendo claro que el término *proceso* está asociado a cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo a partir de la interacción de los elementos que lo conforman.

“Podemos afirmar que la Comunicación es el elemento inseparable de todos los procesos vinculados con el conocimiento y la sociedad. El éxito depende más de una buena comunicación interpersonal que de un mando genial” (Perelló Cabrera, 2003: 74).

Luis Ramiro Beltrán define la comunicación como un proceso de interacción social democrática, basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación. (Tomado de Manual de relaciones públicas, 2002:133)

La sociedad no puede concebirse sin comunicación, y ésta, no puede entenderse sin el lenguaje. Es la infinita habilidad del hombre, desde el momento en que nace, para hacerse entender, enviando y recibiendo mensajes; del sujeto al objeto y del objeto al concepto.

La comunicación humana alcanza toda su originalidad cuando se ejerce mediante el

lenguaje. El hombre no solamente piensa al mundo por medio del lenguaje, sino que su visión del mundo está determinada por su lenguaje. Sin comunicación, el hombre carecería de historia, no habría comunidad, tampoco universalidad, en el más amplio sentido del entendimiento y el comportamiento humano.

El origen latino del término comunicación (comunicare, poner en común algo con otro), prueba su existencia desde tiempos lejanos y también refiere una de las formas de entenderlo: como un proceso donde se produce una relación recíproca de compartir, de intercambiar, de dialogar con el otro. De otra manera también se ha entendido el término, y esta no implica la cualidad de intercambio que comprendía la anterior, sino que la reduce a un acto esencialmente transmisivo, de difusión de información.

Por el rol social que desempeña la comunicación, y que se vislumbra cada vez más trascendental, esta discusión rebasa el plano académico y alcanza dimensiones políticas. Si la comunicación es reducida a la transmisión de informaciones, los emisores tendrían una mayoría de receptores dependiente de su poder en una sociedad verticalista y unidireccional. Si se tiene en cuenta la capacidad de intercambio y de diálogo que puede estimular la comunicación, entonces las posibilidades de participación de cada ciudadano en su sociedad se hacen reales.

Según el teórico español Miguel Rodrigo Alsina (2001. 25), esta es una época en la que hay que concebir como objeto de estudio de la Ciencia de la comunicación humana, y aunque el eje sea la comunicación de masas, hay que intentar hacer una aproximación global e integradora del fenómeno comunicativo en todas sus formas de comunicación. Así, propone abordar campos de investigación relativos a la comunicación personal, interpersonal, grupal, organizacional, institucional, cultural y de masas.

### **1.1. La estructura de la comunicación.**

Aunque el hombre se enfrenta a la situación de comunicación como un todo único, ella puede ser abordada desde diferentes ángulos, ya que en la misma intervienen elementos de distinta naturaleza. Así, los elementos de carácter informativo, perceptivo e interactivo, se conocen como los componentes estructurales del proceso de comunicación interpersonal.



## **El componente informativo de la comunicación.**

Un aspecto esencial en el proceso de comunicación es el intercambio de información que se produce durante el mismo. Este ha sido quizás el aspecto más estudiado de dicho proceso y sirvió de base para la elaboración de la Teoría de la Comunicación surgida en los países capitalistas en la década del 50 del siglo pasado, de ahí que se consideren de una relativa juventud.

El concepto de información parte de una definición matemática que tiene que ver con la inesperabilidad estadística. En la medida en que la aparición de un proceso sea probabilísticamente menos esperado aporta mayor cantidad de información. Cuando Claude Shannon en sus clásicos trabajos sobre la transmisión de información en un sistema, publicados en 1948, se refería al “monto de información” que se transmite, no estaba haciendo alusión alguna al contenido o significado de esta información sino a sus aspectos mensurables.

Existen aspectos importantes de la comunicación humana que no pueden ser por tanto explicados a partir de esta teoría. A través de ella se puede predecir, por ejemplo, qué cantidad de información está contenida en un mensaje o en una acción determinada. Pudiera pensarse que dado que para la comunicación es tan importante el contenido y el significado de lo que se comunica, el estudio de la cantidad de información transmitida y su definición a partir de criterios probabilísticos no tiene mucha importancia, y no es así.

Todas estas explicaciones psicológica del “monto” de información que tiene un mensaje para el sujeto a partir de las leyes de la atención, de la percepción, de la motivación humana, así como las explicaciones neurofisiológicas acerca de la respuesta del organismo ante los cambios del ambiente, si se analizan, tienen mucho que ver con el concepto matemático de información a partir de criterios probabilísticos. La teoría matemática resulta muy coherente y aunque no es exhaustiva para explicar todos los aspectos de la comunicación, resulta de gran valor en el estudio de la misma.

Los trabajos de Shannon también proporcionan un modelo valioso y muy conocido de los elementos que componen el sistema de transmisión de la información: el emisor o fuente, el receptor o destinatario, el canal o vía a través de la cual se transmite el mensaje y el mensaje

en sí mismo. Se incluyen en dicho modelo los procesos de codificación y decodificación del mensaje que deben hacer el emisor y receptor respectivamente, así como el proceso de retroalimentación o feed back. Este modelo facilita el análisis del flujo de información durante la comunicación.

El elemento de novedad o sorpresa (que matemáticamente se traduciría como baja probabilidad de ocurrencia) se asocia desde tiempos remotos de Aristóteles al proceso de conocimiento humano. También Condillac, iniciador de la psicología sensualista en el siglo XVIII, se refería a esto cuando expresaba que... “el asombro acrecienta la actividad de los procesos del alma”.

En el siglo XX, Pavlov y Sokolov, fisiólogos rusos, estudiaron el reflejo de orientación como una expresión neurológica de la comunicación desde el ambiente hacia el organismo. Este reflejo produce una respuesta ante cambios o estímulos nuevos y tiene gran importancia en la supervivencia y desarrollo de la especie. Sokolov propone un modelo para explicar este reflejo: existe una cadena de células en la corteza cerebral que guarda información acerca intensidad, calidad, duración y orden de presentación de los estímulos.

El reflejo de orientación surge cuando un estímulo “nuevo” que entra por los sensorios no coincide con todos los parámetros del modelo neuronal de la corteza. Esta discordancia genera descargas excitativas descendentes que se dirigen hacia el sistema reticular de los pedúnculos cerebrales y acrecienta la actividad de este sistema. Cuando el estímulo concuerda con el modelo (es decir, no es nuevo), se envían descargas inhibitorias al sistema reticular para impedir que alerte al organismo.

### **El componente perceptivo en la comunicación.**

En una situación de comunicación no solo interviene el contenido de la información que se está transmitiendo, sino también las imágenes de uno y otro interlocutor que se van conformando durante su transcurso. En la relación interpersonal aquellos que se comunican se van formando una imagen del otro aún sin proponérselo, así como también una imagen de cómo se es percibido por esa otra persona.

La manera en que se organizan estas percepciones está muy permeada por experiencias anteriores. A lo largo de la vida se forman patrones de aceptación y de rechazo hacia las personas. De esta forma hay características, cualidades, tipos, modales, etc, que se aceptan, que propician un acercamiento, así como otras que tienden a rechazar, a predisponer negativamente. Así la apariencia externa del otro, la manera de comportarse en la comunicación, las ideas que va aportando durante la misma, va dando información para conformar la imagen de esa persona. No obstante no ser algo definitorio, es innegable que estas primeras impresiones son importantes.

Es recomendable, para poder percibir adecuadamente en un proceso de comunicación donde se quieran vislumbrar aspectos que el interlocutor desee mantener ocultos, dada las características del personal que trabaja en Inmigración, que aquello que no se quiere mostrar se vaya haciendo poco a poco menor, se visualice en el proceso comunicativo y vaya pasando a engrosar el contenido de lo conocido. Hay una doble tendencia en las personas que entran al país de una parte se encuentra las personas que tienden a no abrirse, a ser demasiado cautelosos, y esto no ayuda a la buena comunicación en apoyo al trabajo operativo que tienen que desarrollar los especialistas para la salvaguarda del país, de otro lado están los que colaboran en este proceso sin crear obstáculos.

### **El componente interactivo de la comunicación.**

Las relaciones que establecen las personas entre sí constituyen la base objetiva para la comunicación. El tipo de relación interpersonal va condicionando y propiciando formas específicas de comunicación. Las formas de interacción que se establecen entre las personas (cómo organizan su actividad conjunta, cómo la acción de una es afectada por la de las otras) pueden verse como premisa y a la vez como resultado de la comunicación.

Constituyen premisa en el sentido de que condicionan relaciones y necesidades de comunicación entre las personas. A su vez, a través de la comunicación pueden variarse estas formas de interacción, pueden llegar a establecerse nuevas formas de interactuar. Aunque no deben identificarse la interacción y la comunicación, tampoco deben verse como dos fenómenos aislados, ya que se dan simultáneamente en una situación de relación interpersonal y se condicionan mutuamente.

La literatura reporta distintos modelos en que pueden estructurarse las interacciones en los pequeños grupos, sin embargo para el trabajo de interrogatorio breve, al que deben responder todos los que arriban al país, predomina el modelo de una figura central que organiza el proceso comunicativo según los intereses que se proponga de forma centralizada y objetiva. Estableciéndose, entonces, una relación que descansa en la diferencia, donde los que se comunican adoptan posiciones diferentes y uno de ellos tiene un papel director, primario o inclusive superior al otro, que funciona como figura de autoridad. Esta autoridad implica el ejercicio de cierto poder. El poder puede estar basado en diferentes aspectos, de ahí que se refieren diferentes tipos de poder:

-Poder legítimo: aquel que está dado por la ley, o establecido institucionalmente, o determinado por el rol que ocupa esa persona. (Es el seguido en la presente investigación).

-Poder sancionador: el poder está dado por el uso de recompensas y castigos.

-Poder capacitativo: se fundamenta en el conocimiento, la experiencia de esa persona, que le hace ganar autoridad.

-Poder referente: el poder emana de atributos que tiene la persona, de su "carisma", lo que la hace tener "seguidores" y propiciar la identificación.

-Poder circunstancial: dado por el manejo oportuno de alguna situación.

Estas formas no son excluyentes y, por supuesto, en la medida en que se combinen pueden lograrse formas de influencia superiores.

### **1.1.1. Funciones de la comunicación.**

La comunicación tiene tres funciones fundamentales:

- La función informativa.
- La función reguladora.
- La función afectiva.

### Función informativa:

Se vincula con la transmisión y recepción de la información. Históricamente ha sido la que más se ha investigado y tradicionalmente la que más se ha desarrollado, en ella influye la cantidad de información que se trasmite pero sobre todo la calidad de esta, si resulta novedoso o no, si es interesante o no. También influye la velocidad con que se trasmite ese contenido, ya que si se hace de manera muy lenta, o muy rápida puede generar desinterés en aquel que escucha.

### Función Reguladora:

Se refiere a la influencia mutua que ejercen unas personas sobre otras en la regulación de su conducta. También comprende la utilización a la autorregulación. Esta influencia es variable, ya que puede producirse a través de una petición, un ruego, una orden u otras formas distintas algunas de las cuales pueden llegar a ser muy sutiles y prácticamente imperceptibles.

### Función Afectiva:

Se refiere a la determinación de la esfera afectiva del sujeto, esta función se relaciona con el enorme componente vivencial y afectivo que se manifiesta en la comunicación. Al involucrarse en el proceso comunicativo, los participantes experimentan, generalmente, grandes emociones y vivencias, lo que hace que en toda comunicación se manifiesten variados sentimientos y emociones, por ejemplo la amistad y simpatía o enemistad y antipatía.

#### **1. 2. La especificidad de la comunicación como categoría psicológica.**

Si se profundiza en el análisis, filogenéticamente la actividad y la comunicación como categorías psicológicas constituyen formas de relación humana con la realidad complementaria e interdependiente. En el plano ontogenético, igualmente se ha demostrado a través de investigaciones en diferentes latitudes la intervención de la actividad y la comunicación en su unidad en la formación y desarrollo de la personalidad.

Resulta esclarecedora la concepción histórica cultural desarrollada por L. S. Vigotsky que plantea el papel de la actividad y la comunicación en la socialización del individuo desde una

posición dialéctica materialista, a partir de elaboraciones teóricas novedosas para la Psicología en su momento y que han logrado trascender, manteniendo actualidad e influencia en enfoques contemporáneos.

Una de las ideas centrales en la obra de Vigotsky considera que los seres humanos se desarrollan en una formación histórica cultural dada, creada por la propia actividad de producción y transformación de su realidad y es a través de la actividad humana que se produce el desarrollo de los procesos psíquicos y la consiguiente apropiación de la cultura, por lo que la actividad humana es siempre social e implica por tanto la relación con otras personas, la comunicación entre ellas, siendo en esa interacción con otros que surge el mundo espiritual de cada uno, su personalidad.

Desde el punto de vista psicológico, que es de interés a partir de los fines del presente trabajo, la comunicación tiene un lugar especial en la formación de la personalidad y constituye la vía esencial de su determinación social. Su significación desde una posición dialéctico materialista es explicada claramente a través de este enfoque histórico cultural elaborado por S. L. Vigotsky y que se asume en este trabajo como fundamento psicológico en la comprensión de las actitudes en los individuos.

Los estudios realizados en el campo de la psicología han resultado significativos. El análisis de las actitudes de los individuos ha colocado en un plano importante la comunicación como indicador a considerar para su comprensión; autores como G. M. Andreieva, G. P. Predvechni desde posiciones marxistas son ilustrativos. En Cuba, J. C. Casals y M. Fuentes entre otros.

E. Pichón-Riviere, en Argentina, que tiene elaboraciones teóricas originales con un enfoque que desde la psiquiatría se ubica en la psicología al evaluar el proceso señala la comunicación como uno de los vectores a tener en cuenta. (Pichón, 1989)

“El proceso de comunicación es una vía esencial del desarrollo de la personalidad, que tiene su especificidad con relación a la actividad objetual concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en uno u otro proceso. La significación de la comunicación depende de los sujetos implicados en ella; a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación”. (González, 1987: 159)

Por otra parte, desde el punto de vista psicológico, se conoce que en el proceso de comunicación entre los hombres, constituyen información aquellos elementos nuevos, desconocidos y significativos para la persona. La atención se concentra de forma involuntaria al presentarse un estímulo nuevo, contrastante. Cuando llega un mensaje con un contenido inesperado, se atiende rápidamente, esta información activa por lo novedoso y lo significativo que puede ser.

### **1.3. Comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo**

La comunicación no verbal surge con los inicios de la especie humana antes de la evolución del lenguaje propiamente dicho. Los animales también muestran ciertos tipos de comunicación no verbal. Es importante no confundir la "comunicación no verbal" con la "comunicación no oral" ya que existen formas de comunicación "verbal" (es decir, con estructura lingüística o sintáctica) no orales, como por ejemplo la comunicación escrita y las lenguas de señas, e igualmente existe comunicación no verbal que puede ser producida oralmente, como los gruñidos o sonidos de desaprobación.

En los seres humanos, es frecuentemente paralingüística, es decir acompaña a la información verbal matizándola, ampliándola o mandando señales contradictorias. Por eso es importante en la medida que: "Cuando hablamos (o escuchamos), nuestra atención se centra en las palabras más que en el lenguaje corporal. Aunque nuestro juicio incluye ambas cosas. Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no-verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinarán su evaluación" (Givens, 2000: 4)

La comunicación no verbal ha recibido menor atención y estudio científico que la verbal, ya que consiste en un modo de transmisión de información menos estructurado y de más difícil interpretación. Antes de 1950 muy pocos trabajos fueron publicados que profundizaran en aspectos de la comunicación no verbal ya que esta no se consideraba un objeto digno de interés científico.

Antes del estudio científico de la comunicación no verbal, el lenguaje no verbal no había pasado del señalamiento más o menos extenso de anécdotas y observaciones curiosas,

como es el caso de algunos señalamientos presentes en la obra de Charles Darwin “The Emotions in Man and Animals”, escrita en 1872. Darwin sugirió la posibilidad de que los humanos en todos los contextos culturales, tienen elementos de expresión que les son comunes. Además Charles Darwin destacó la importancia de la comunicación y de la expresión en la supervivencia biológica. También David Efron con su obra “Gesture and Environment” en 1941 estableció la importancia del papel de la cultura en la formación de muchos de nuestros gestos. En la década de 1950 comenzó un despegue de la investigación en todas las áreas de comunicación humana. En lo concerniente al área no verbal se destacan hechos significativos:

- El antropólogo Ray Birdwhistell escribió “Introduction to Kinesics”(1952).
- El psiquiatra Jürgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees publican el primer libro que utilizó el término no verbal, “Nonverbal Communication” (1956). Esta obra ofreció una visión del tema acompañada de una amplia documentación gráfica.
- Otro antropólogo, Edward T. Hall, publicó “The Silent Language” (1959) tras varios años de investigar el uso del espacio por los seres humanos: Proxémica. Un estudio más detallado sobre este tema apareció más tarde “The Hidden Dimension” (1966).
- Otros investigadores han realizado importantes contribuciones, tales Ray L. Birdwhistell, Flora Davis, Allan Pease, Desmond Morris y Paul Ekman.

Cuando se habla con alguien sólo una pequeña parte de la información que se obtiene procede de sus palabras. Los investigadores han estimado que entre un 60 y un 70% de lo que se comunica se hace mediante el lenguaje no verbal; es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión. Los antropólogos aseguran que el lenguaje corporal es mucho más sincero que el oral, y así mismo lo entienden los especialistas en psicología, pues la comunicación no verbal, llamada cinética (de movimientos) constituye un elevado por ciento de la información.

Muy a menudo, el efecto de este lenguaje corporal tiene lugar a nivel inconsciente, de manera que, las emociones se ven reflejadas sin necesidad de decir una sola palabra, pues puede bastar una determinada postura, mirada y gesticulación para transmitir información, esto no quiere decir que el interlocutor vaya a captar toda la información que se está transmitiendo; el grado en que lo haga dependerá de lo bueno que sea a la hora de interpretar este lenguaje y de la atención que esté prestando.



El lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. Generalmente, distintas áreas del cuerpo tienden a trabajar unidas para enviar el mismo mensaje, se pueden estar transmitiendo varias emociones a la vez, como rabia, miedo y ansiedad, que a veces aparecen unidas.

Afirman los científicos que la gestualidad no solo forma parte del habla, sino que tiene impacto en el pensamiento mismo. Los gestos transmiten a la mente imágenes con formas visibles, de esta manera comunican ideas que el lenguaje hablado, en ocasiones, es incapaz de expresar.

Para comprender cómo se desarrollan ciertos mecanismos mentales es necesario estudiar gesto y palabra. Ya se conocían de manera intuitiva estas teorías cuando se inventó el cine mudo, y este se difundió por el mundo. Al carecer de las palabras que desde hacía siglos servían para comunicar ideas y sentimientos en la literatura y en el teatro, el cine mudo se abrió paso como forma de expresión nueva y universal.

Entonces surge la pregunta: ¿existe un lenguaje universal? Según los investigadores, el reflejo de los sentimientos básicos del ser humano alegría, rabia, desprecio, interés, sorpresa, vergüenza, miedo, ira, asco, tristeza es igual para todas las culturas. Los verdaderos pensamientos se expresan mediante gestos. ¿Y hay gestos innatos? Se estudian también las diferencias e interrelaciones entre conductas genéticas y las aprendidas, pero todavía no se establecen exactamente qué gestos se deben al aprendizaje social y cuáles son un producto natural. Ellos han de interpretarse en su conjunto, nunca aisladamente. Las manos, por ejemplo, son muy expresivas por sí mismas. Aunque la boca diga sí, en ocasiones el cuerpo dice no, y en ese caso la verdad se halla en los gestos, no en la palabra misma.

El análisis de la comunicación no verbal requiere al menos tener en cuenta tres criterios básicos:

1. Cada comportamiento no verbal está ineludiblemente asociado al conjunto de la comunicación de la persona. Incluso un solo gesto es interpretado en su conjunto, no como algo aislado por los miembros de la interacción. Si es un gesto único asume su significado en cuanto gesto y en un cuanto que no hay más gestos.

2. La interpretación de los movimientos no verbales se debe hacer en cuanto a su congruencia con la comunicación verbal. Normalmente la intención emocional se deja traslucir por los movimientos no verbales, e intuitivamente somos capaces de sentir la incongruencia entre estos y lo que verbalmente se nos dice. La comunicación no verbal necesita ser congruente con la comunicación verbal y viceversa, para que la comunicación total resulte comprensible y sincera.
3. El último criterio de interpretación del sentido de la comunicación no verbal, es la necesidad de situar cada comportamiento no verbal en su contexto comunicacional.

### **1.3.1. Tipos de comunicación no verbal.**

La comunicación no verbal es la comunicación que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

En la vida cotidiana, constantemente se envían mensajes no verbales a otras personas (muecas, señales con brazos, manos, dedo, direcciones de pies, miradas), que pueden ser mucho más importantes de lo que se cree. El doctor Paul Ekman ha analizado hasta quince gestos de emociones en el rostro que pueden entenderse universalmente en las más diferentes culturas, pero también existen señales realizadas con otros miembros.

La comunicación corporal, antes que lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, y el vehículo para muchas transacciones humanas fundamentales que el discurso solo no puede comunicar. El lenguaje del cuerpo es una esfera que muchas personas han utilizado para establecer en cada momento unas pautas de actuación o una línea a seguir en determinados escenarios, sean cotidianos, laborales o sociales.

Los esquemas de clasificación que se utilizan para el estudio de esta comunicación se refieren a características estructurales, a la descripción física del comportamiento. Uno de estos es el que estudia un solo canal, Técnica de Puntuación de Emoción Facial (TPEF), que

está siendo sustituido por un sistema más complejo y completo denominado Sistema de Codificación de Acción Facial (SCAF), que estudia cualquier movimiento facial que pueda ser identificado visualmente. El nuevo sistema facilitará el estudio del movimiento facial en investigaciones no relacionadas con la emoción. Otros sistemas se refieren a la función. Una clasificación funcional hace presunciones acerca del significado de diversos comportamientos, generalmente desde el punto de vista del observador. Paul Eckman y Friesan desarrollan un esquema de cinco categorías:

a) Emblemas: movimientos sustitutorios de las palabras. Pueden ser asignados o no a una lengua.

b) Ilustrativos: movimientos que acompañan un discurso y que lo subrayan, modifican o puntúan. Se trata de ejemplificar o ilustrar con el gesto aquello que se está transmitiendo verbalmente, es decir, han de acompañar a las palabras al hablar. Hay diversas categorías:

- Ideográficos: acompañan a la expresión de ideas discursivas o también de ideas abstractas (números...). Suelen ilustrar conceptos o relaciones lógicas.
- Pictográficos: ayudan a describir el aspecto formal del contenido verbal (tamaño, forma...).
- Deícticos: indican o señalan la situación espacial o la identificación de primera persona o cosa a la que se refiere el mensaje verbal.
- Kinetográficos: se utilizan para acompañar a los verbos y a las oraciones que describen movimiento.
- Espaciales: describen un espacio nombrado verbalmente. Pueden ser estáticos o dinámicos.

c) Reguladores: movimientos que mantienen o señalan un cambio en los roles de habla y escucha. Ayudan, tanto al que habla como al que escucha a mantener y ordenar el flujo del mensaje oral.

d) Adaptativos: movimientos ligados a la necesidad individual o al estado emocional.

e) Exhibidores de afecto: las expresiones faciales vinculadas a la emoción.

f) Batutas: acompañan y regulan el ritmo del discurso oral. Estos gestos son hábitos semiconscientes, pero aprendidos. Su empleo responde a características personales, pero siempre tienen un contenido cultural fuerte. Aportan espontaneidad al discurso. Pueden ser unilaterales (se mueve un solo brazo), paralelos (se mueven los dos brazos a la vez) o alternantes (se mueven los dos brazos alternativamente). Las batutas también pueden ir acompañadas de la mirada.

La mayor parte del comportamiento no verbal está codificado de forma distinta del lenguaje escrito o verbal. Por lo tanto, utilizar un sistema orientado al lenguaje para comprender toda la comunicación equivale a distorsionar los elementos cruciales de naturaleza no lingüística. No cabe duda de la importancia de lo no verbal en la totalidad del proceso de comunicación.

La diferencia entre comunicación verbal y no verbal no se reduce únicamente a la diferencia entre acciones y discurso. Más que una distinción basada en el canal involucrado sería mejor referirse al código que se emplea en la comunicación. Un esquema de distinción sugerido depende del grado de sutileza con que se utilice el código definido, según estén presentes o ausentes determinadas reglas de decodificación.

Se acepta que no se puede ser preciso acerca de los límites entre comunicación verbal y comunicación no verbal. Las características más generales de la comunicación no verbal son su no discrecionalidad y que además no tiene un orden secuencial o lineal. En una forma discrecional de comunicación no existe semejanza entre los elementos del código y los significados subyacentes. La forma analógica conserva dos significados: el del emisor y el de receptor; y la comunicación es posible en la medida en que ambos coincidan.

#### **1.4. Perturbaciones de la comunicación.**

Las relaciones interpersonales no escapan a la influencia de la subjetividad de cada uno de los que interviene en la relación ya que cada individuo tiene sus propios criterios, experiencias, juicios, motivaciones, que influyen en el contenido y forma de la comunicación y sobre todo influye en el otro, pudiendo incluso modificar sus juicios y criterios.

Todo individuo tiene su propio sistema conceptual (convicciones, valores, etc.), y su propio punto de referencia, que actúa como filtro codificador para condicionar que acepte y procese

cualquier información; este filtro selecciona la información, rechazando aquella que no se corresponda con su sistema conceptual y punto de referencia o pueda amenazarlo. Se llaman perturbaciones de la comunicación a aquellos obstáculos, barreras, ruidos o errores de la comunicación que se presentan en las relaciones de una persona con otra, teniendo un efecto negativo en las mismas.

Entre las perturbaciones se encuentran:

- Efecto de Halo o Aureola: Este efecto se produce como resultado de la primera impresión que nos provoca un sujeto que vemos por primera vez.
- Efecto de Proyección: Consiste en atribuirle a otras personas características que realmente son propias pero que resultan un tanto indeseables y de modo inconsciente "nos auto protegemos" poniéndoselas al otro.
- Efecto de Indulgencia: tendencia a adoptar una actitud proteccionista, paternalista con la otra persona, porque se percibe débil, indefensa, etc.
- Los Prejuicios: Constituyen ideas infundadas sobre la cual se juzga a determinados sujetos o grupos. Existen diferentes tipos de prejuicios, por ejemplo sexuales, raciales, hacia determinada profesión.
- Temor: Cuando una persona siente temor por la otra se produce un distanciamiento tal que limita el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales.
- Presión del Tiempo: Una comunicación apresurada por la presión del tiempo que no permite terminar ni recibirla.
- Reacciones precipitadas: Son conductas que se asumen a favor o en contra de una persona, cuando falta información y se sustituye por valoraciones.

## CAPÍTULO SEGUNDO: DISEÑO METODOLÓGICO.

### 2. Estrategia metodológica de investigación.

La investigación en Ciencias Sociales es un proceso consciente, planificado y sistematizado de estudio de un problema de la realidad en la esfera social, a través de la aplicación de métodos y técnicas elaboradas en correspondencia con dicho problema y los objetivos de indagación.

El enfoque cualitativo es una propuesta interpretativa que intenta ir a lo esencial, pero a la vez diverso, que no intenta contar, sino saber lo que hay, que revaloriza los objetivos teóricos y prácticos considerando a la sociedad no sólo objeto, sino también receptora de su mensaje. Trata de devolver a la sociedad su imagen. En el vínculo entre lo individual y lo social, rescata el papel del individuo, hace énfasis en lo subjetivo y en la interpretación del propio actor social. Elabora técnicas para entender al propio actor y utiliza su lenguaje. También busca la imagen global del sujeto, la identificación de la contención en él del fenómeno estudiado. A la vez se declara implicada con el sujeto, produciendo una imagen desde adentro. Esto representa una relación diferente entre sujeto y objeto. No habla de objeto de estudio, sino de sujeto y actor social, por lo tanto el enfoque cualitativo parte de la subjetividad.

Desde la investigación cualitativa se pretende la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad, en esta el investigador no describe, sino que construye el conocimiento y posee un carácter holístico, empírico, interpretativo y empático.

Al definir las características de las investigaciones cualitativas por niveles de análisis G. Rodríguez, J. Gil y E. García estiman que estas son:

- Nivel ontológico: considera la realidad como dinámica, global y construida en un proceso de interacción con la misma.
- Epistemológico: frente a la vía hipotético-deductiva asume la vía inductiva. Parte de la realidad concreta y los datos que esta le aporta para llegar a una teorización.
- Metodológico: los diseños tienen un carácter emergente, construyéndose a medida que se avanza en el proceso de investigación a través del cual se puedan recabar las distintas visiones y perspectivas de los participantes.
- Nivel técnico: utiliza técnicas que permitan recabar datos que informen de la particularidad

de las situaciones, permitiendo una descripción exhaustiva y densa de la realidad concreta objeto de investigación.

- Nivel de contenido: cruza todas las ciencias y disciplinas.

Al establecer las generalidades del modelo investigativo cualitativo Ibis. Álvarez en su Curso sobre Investigación Científica (UCLV, Santa Clara, 1997) establece que este enfoque constituye una alternativa que supone un conocimiento con profundidad del objeto de estudio, su diseño se distingue por orientarse a descubrir e interpretar los fenómenos y servir a investigadores interesados por estudiar los significados de las acciones humanas. Estima que sus características en el plano metodológico son:

- a) Enfoque holístico: estudia globalmente la realidad, sin fragmentarla y contextualizándola.
- b) Análisis inductivo: las categorías, explicaciones e interpretaciones se elaboran partiendo de los datos y no de las teorías previas.
- c) Enfoque ideográfico: se centra en las peculiaridades de los sujetos más que en el logro de leyes generales.

Este trabajo se clasifica como una investigación cualitativa de tipo descriptiva, debido a que en la propia descripción del objeto de estudio se refleja lo esencial, lo significativo del mismo, captándose sus nexos internos, las regularidades que lo caracterizan, sus relaciones, así como aquellos aspectos en que se manifiesta lo universal. El objetivo de este tipo de investigación es describir al objeto de estudio, lo significativo del objeto y no lo casual e intrascendente. Ver Página 57

En esto juega un papel decisivo la profundidad teórica del planteamiento investigativo y la connotación científica de los hallazgos que se produzcan en la investigación descriptiva. La descripción a realizar en este tipo de investigación busca describir rasgos, características o elementos esenciales del objeto de investigación para lo cual se emplean medios de investigación que permitan diagnosticar, caracterizar o definir el asunto.

Este tipo de investigación las fuentes de información tienen que ser reveladas por el investigador ya que se encuentran implícitas en el objeto, por tanto hay que extraerla, procesarla y analizarla.

El paradigma seguido es el hermenéutico ya que se busca la interpretación y su énfasis radica en la interpretación del objeto de estudio. El procedimiento seguido es deductivo y el problema está formulado a un nivel psico-social porque busca establecer el vínculo entre el fenómeno estudiado y los procesos macrosociales en general.

Los métodos teóricos desarrollados que denotan el carácter epistemológico de la investigación son el histórico y el dialéctico desarrollados en los postulados filosóficos de los clásicos del marxismo, donde se analizan todos los procesos humanos, naturales, y sociales en su encadenamiento, en sus relaciones mutuas, en su acción recíproca y la modificación que resulta de su nacimiento, su desarrollo y desaparición. Este proceso transformativo e indetenible posee su basamento filosófico en las tres leyes de la dialéctica materialista: Ley de la unidad y lucha de contrarios, Ley de los cambios cuantitativos en cualitativos y Ley de la negación de la negación. Todo lo anterior justifica la utilización de los siguientes métodos teóricos en la presente investigación:

- Analítico - sintético: para analizar en cada momento de la investigación cada uno de los componentes, sus estructuras e interrelaciones, la comprensión integrada de los mismos en su unidad dialéctica.
- Inducción - deducción: se utiliza para el estudio categorial del problema en la búsqueda de la solución y planteamiento, de lo general a lo particular y viceversa.
- Enfoque sistémico: para establecer la relación dialéctica entre los elementos que intervienen.
- Modelación: Para establecer los elementos estructurales y funcionales que forman las acciones de comunicación, conformando una guía o patrón a utilizar, que posibilite la contribución al mejoramiento de la comunicación interpersonal entre los especialistas del departamento de Inmigración y Extranjería y los pasajeros que arriban al país.

Las técnicas utilizadas en la investigación son:

« **El análisis de documentos:** constituye el punto de partida para las investigaciones sociales para la búsqueda de toda la información escrita creada por los hombres y que contribuya, en sí misma, a esclarecer el camino o la ruta a seguir durante la investigación. La



misma puede contribuir a esclarecer qué diseño investigativo es más oportuno desarrollar, constituye además un material tangible donde encontrar aspectos sustanciales del objeto de investigación, permite además establecer comparaciones con otras fuentes obtenidas en el proceso de indagación.

El análisis documental lleva implícito desentrañar, a partir de la información que brinda, aquellos aspectos que puedan resultar oportunos, por lo tanto, constituye un proceso de selección, clasificación, selección e interpretación de los mismos por parte del investigador.

**Objetivo** de su aplicación:

- Revisar toda la documentación pertinente en existencia para el trabajo comunicativo con los pasajeros.

La muestra seleccionada para la revisión documental la constituye las Guías Situacionales y las Tablas de Indicios.

« **La guía temática** para el análisis de documentos: es necesario establecer aquellos aspectos que se desean encontrar o vislumbrar en la documentación a consultar, por lo tanto, tiene que procederse a relacionar de forma preliminar, hacia dónde estará encaminada la búsqueda, delimitando las ideas rectoras que permitan profundizar en el estudio y caracterización del problema a investigar.(Ver Anexo 1)

**Objetivo** de su aplicación:

- Seleccionar las temáticas de búsqueda de información.
- Revisar la documentación en existencia para el trabajo comunicativo con los pasajeros en el Departamento de Inmigración.

La muestra es coincidente con la seleccionada para la revisión de documentos.

« **La entrevista semiestructurada**: para obtener información sobre determinado problema y a partir de él se establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista, a partir de una estructura formalizada de antemano. En ellas se desea

profundizar en ciertas ideas hasta hallar explicaciones convincentes generales para corroborar la importancia de esta investigación y la recogida de información (Ver Anexo 2)

**Objetivo** de su aplicación:

- Recoger información sobre el desarrollo de los procesos comunicativos que desarrollan los especialistas del Departamento de Inmigración con cada pasajero que ingresa al país.
- Diagnosticar los conocimientos que poseen dichos especialistas sobre la comunicación verbal y no verbal.

La muestra seleccionada está tomada de un universo de 82 especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero. De los mismos fueron seleccionados 19 especialistas de forma aleatoria, con la finalidad de reunir criterios y opiniones sobre los procesos comunicativos que tienen que desarrollar los mismos con los pasajeros que arriban al país.

« **El estudio de caso:** ya que permite la concentración en un caso específico o situación e identificar los distintos procesos interactivos que lo conforman los cuales pueden permanecer ocultos en un estudio de muestras, con cierta intensidad en un período de tiempo corto y en parte condiciona el nivel descriptivo, interpretativo y evaluativo. Además, por su corte humanístico-interpretativo debe considerarse como una estrategia encaminada a la toma de decisiones. Su potencia radica en su capacidad para generar hipótesis y descubrimientos, en centrar su interés en un individuo, evento o institución, y en su flexibilidad y adecuación a situaciones naturales.

Señala cuatro propiedades esenciales del estudio de casos: las de ser particular, descriptivo, heurístico e inductivo. Es particular en tanto se centra en una situación típica, representativa y peculiar; es descriptivo porque pretende realizar una rica e intensiva reseña del fenómeno estudiado; es heurístico en tanto el estudio ilumina al lector sobre la comprensión del caso: y es inductivo porque llega a las generalizaciones, conceptos e hipótesis partiendo de los datos.

El seleccionado y aplicado en esta investigación es un diseño de caso inclusivo ya que el objeto de estudio es analizado en las subunidades que lo componen y fragmentado para el

estudio en varias unidades de análisis. Constituye una herramienta de investigación muy valiosa para la interpretación de esta técnica la triangulación.

**Objetivo** de su aplicación:

- Profundizar en el conocimiento de los procedimientos en que se produce la comunicación con los pasajeros a su arribo al país por los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

« **Triangulación:** consiste en establecer los puntos de contacto y divergencia de las informaciones recibidas en las técnicas aplicadas para profundizar en el análisis de los resultados y llegar al arribo de conclusiones y generalizaciones.

**Objetivo** de su aplicación:

- Establecer estados comparativos en la información recopilada.

**Selección de la muestra:**

La muestra lo constituye el proceso comunicativo que se establece con cada pasajero y que tiene que cumplimentarse en 1 minuto 8 segundos, observándose dicho proceso por espacio de 30 minutos en las cuatro brigadas de trabajo por un período de 15 días.

**Unidades de análisis:**

Las unidades de análisis en la presente investigación lo constituye la comunicación verbal y no verbal establecida con cada pasajero que arriba al país por los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

## **2.1. Etapas de la investigación.**

La presente investigación consta de tres etapas fundamentales:

**Primera etapa:** Introducción.

**Objetivos:**

1. Crear un clima adecuado que propicie la implementación de la investigación.

2. Efectuar un análisis pormenorizado del campo de acción donde se efectúa la investigación

**Técnica:** Revisión de la documentación

**Muestra:** 2 documentos, los cuales se especifican posteriormente en la descripción de la revisión documental.

**Descripción:** Durante la misma se procedió a seleccionar el tema de investigación a partir de los estudios recibidos durante los años de estudio de la carrera de Licenciatura en Comunicación Social y su vinculación aplicada al desempeño laboral del autor del presente trabajo. Posteriormente se efectuó la búsqueda y selección de toda la información referida a los temas de comunicación verbal y no verbal que sirvieran de sustento teórico a la presente investigación.

Se procede a la presentación de la propuesta para la obtención de su aprobación, por el MININT, a partir de la argumentación de la pertinencia de desarrollar la misma para el trabajo de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

**Segunda etapa:** Implementación.

**Paso 1:**

Analizar las características propias del campo de acción donde se efectúa la investigación, así como, el comportamiento de los indicadores que se utilizarán en la medición de la comunicación verbal y no verbal.

**Objetivos:**

1. Caracterizar la entidad y el departamento donde se realiza el objeto de la investigación.
2. Elaborar los instrumentos de aplicación y las diferentes guías que permitan recoger información sobre la comunicación verbal y no verbal que se establece entre los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería y los pasajeros que arriban al país.

3. Aplicar los diferentes instrumentos elaborados para la recogida de información.

**Técnica:** Entrevistas y Observación (para desarrollar el estudio de caso)

**Muestra:** 2 documentos, los cuales se especifican posteriormente en la descripción de la revisión documental, para la revisión de documentación

19 especialistas, para la entrevista.

30 minutos, durante 15 días, para la observación.

**Paso 2:**

Procesamiento y análisis de las técnicas aplicadas.

**Objetivos:**

1. Analizar la fiabilidad y validez de las técnicas utilizadas.
2. Evaluar el comportamiento de los indicadores de comunicación verbal y no verbal.
3. Diagnosticar cómo fluye la comunicación interpersonal entre los especialistas y pasajeros.

**Técnica:** Triangulación de la información obtenida.

**Descripción:** En ella se concibe el diseño metodológico a desarrollar en la investigación, se procede a la elaboración y aplicación de las diferentes técnicas, así como se realiza una caracterización de la entidad y del departamento donde se realiza el objeto de la investigación.

**Tercera etapa:** Salida.

**Objetivo:**

1. Informar los resultados de la investigación.
2. Proponer un conjunto de acciones que favorezcan los procesos comunicativos entre los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería y los pasajeros que arriban al país.

**Descripción:** Se procede a la recogida y análisis de los resultados obtenidos durante la aplicación de las técnicas de investigación realizadas y se procede a proponer un grupo de acciones comunicativas que ayuden a minimizar las dificultades detectadas. Se realiza y presenta el Informe Final de la investigación, procediéndose al arribo de conclusiones y de estas se infieren las recomendaciones necesarias que propone el autor del trabajo.

## **2.2. Caracterización de la Empresa.**

La Empresa Cubana de Aeropuertos y Servicios Aeronáuticos, ECASA S.A., constituye una organización subsidiaria de la Compañía Holding denominada Corporación de la Aviación Cubana S.A. (CACSA), y como tal garantiza con todos sus activos los financiamientos que reciba dicha compañía y asume por su cuenta y en forma solidaria el pago de los mismos.

La Empresa Cubana de Aeropuertos y Servicios Aeronáuticos fue creada por escritura pública # 1705 del 16 de septiembre de 1996, de la Notaría Especial del Ministerio de Justicia, por lo que está avalada su constitución como Organización Empresarial.

### **OBJETO SOCIAL**

ECASA se encarga a la atención a aeronaves, pasajeros y las instalaciones de los aeropuertos del país; la actividad de control de tránsito aéreo en el territorio nacional y el enmarcado por los organismos internacionales de la aviación civil; así como el aprovisionamiento de combustible, lubricantes y líquidos especiales a las aeronaves, entre otras actividades fundamentales.

Su **Objeto Social** expresa textualmente:

- Prestar servicios de tránsito aéreo, meteorología, telecomunicaciones y comunicaciones e información aeronáutica, servicios de búsqueda y salvamento, de ayuda a la navegación aérea y de vigilancia a líneas aéreas nacionales y extranjeras, y a la aviación en general, todos ellos de conformidad con las normas internacionales y la legislación nacional vigente, a entidades nacionales en moneda nacional y divisas, y a entidades extranjeras en moneda libremente convertible.

- Brindar servicios de asistencia en tierra a aeronaves, de la aviación comercial y en general como el suministro de gases, energía, líquidos y otros servicios técnicos, limpieza de aeronaves, lavandería del avituallamiento, carga y descarga de los equipajes, la carga y el correo, según se requiera, a partir de lo estipulado en el Acuerdo de Servicios en Tierra de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo Internacional, reconocido por nuestro país y acorde con las normas y prácticas internacionales, a las líneas aéreas de CACSA en moneda nacional, a otras líneas aéreas nacionales en moneda nacional y divisas, y a las líneas extranjeras en moneda libremente convertible.
- Brindar servicios que garanticen la operación de aeronaves en tierra, derecho de aterrizaje y parqueo a entidades de líneas aéreas de CACSA en moneda nacional, a otras entidades de líneas aéreas nacionales en moneda nacional y divisas, y a entidades extranjeras en moneda libremente convertible.
- Brindar los servicios de atención en tierra a pasajeros, ya sean servicios de manera general o personalizada como servicios VIP, según sea requerido a entidades de líneas aéreas de CACSA en moneda nacional, a otras entidades de líneas aéreas nacionales en moneda nacional y divisas y a extranjeras en moneda libremente convertible.
- Comercializar de forma mayorista combustible y sus derivados, lubricantes y líquidos especiales para aeronaves y para el transporte terrestre que se utilicen para la prestación de los servicios en las instalaciones aeroportuarias a líneas aéreas de CACSA en moneda nacional, a otras líneas aéreas nacionales en moneda nacional y divisas, y a líneas extranjeras en moneda libremente convertible.
- Brindar servicios de arrendamiento de espacios en moneda nacional y divisas.
- Ofrecer servicios de sellado de equipaje en moneda libremente convertible.
- Ofrecer servicios de asistencia técnica, de formación y/o capacitación en cualquier modalidad dentro del perfil de la sociedad, a trabajadores y entidades del Sistema de la Aviación Civil en moneda nacional y a personas naturales o jurídicas extranjeras en

Cuba en moneda libremente convertible.

- Ofrecer servicios de ensayos químicos de laboratorio a los combustibles, lubricantes y líquidos especiales de aviación a líneas aéreas nacionales pertenecientes a la Corporación CACSA en moneda nacional, a líneas aéreas nacionales fuera de la Corporación CACSA en moneda nacional y divisas y a líneas extranjeras y a la aviación en general en moneda libremente convertible.
- Brindar servicios de reparación, montaje y ensamblaje de equipos especiales y de transporte terrestre a entidades pertenecientes al Sistema de la Aviación Civil en moneda nacional y a entidades extranjeras en moneda libremente convertible.
- Comercializar de forma mayorista sistemas automatizados aeronáuticos a entidades del Sistema de la Aviación Civil en moneda nacional.
- Brindar servicios de conectividad a entidades del Sistema de la Aviación Civil y a terceros que estén ubicados en las instalaciones aeroportuarias, así como de instalación y administración de sus redes locales a los terceros antes señalados en moneda nacional. A extranjeros el cobro se efectúa en moneda libremente convertible.
- Ofrecer servicios de montaje, reparación y mantenimiento a grupos electrógenos, así como de emergencia móvil a las entidades del Sistema de la Aviación Civil en moneda nacional.
- Brindar servicios de alimentación a los trabajadores de entidades pertenecientes al Sistema de la Aviación Civil y a otras entidades que desarrollan sus labores dentro de las instalaciones aeroportuarias y aeronáuticas en moneda nacional y divisas.
- Brindar servicios de transportación desde y hacia las instalaciones aeroportuarias y aeronáuticas a trabajadores de entidades pertenecientes al Sistema de la Aviación Civil en moneda nacional y a otras entidades que desarrollan sus labores dentro de las instalaciones aeroportuarias y aeronáuticas en moneda nacional y divisas.
- Ofrecer servicios de alquiler de espacios de la Terminal No. 3, hasta tanto se amortice la inversión de la misma en moneda nacional y divisas.



- Efectuar la venta minorista de productos agropecuarios excedentes del autoconsumo a sus trabajadores en moneda nacional.

La **MISION** de ECASA está encaminada a:

“Garantizar los servicios aeroportuarios, aeronáuticos, comerciales y de aprovisionamiento de combustible de acuerdo a los estándares de seguridad, regularidad y eficiencia establecido para la aviación civil internacional a tripulaciones, aerolíneas, pasajeros, concesionarios y demás clientes, con el objetivo de satisfacer sus expectativas y lograr mejoras constantes en los parámetros de rentabilidad”

La **VISION** de ECASA propone:

“Prestar servicios aeroportuarios, aeronáuticos, comerciales y aprovisionamiento de combustible alcanzando niveles comparables con los mejores estándares de América Latina mediante la aplicación de mejoras constantes técnico-organizativas, que garantice una mayor seguridad, calidad, rentabilidad y eficiencia

### **2.2.1 Caracterización del Departamento de Inmigración y Extranjería.**

En el país, la actividad migratoria existe desde antes del triunfo de la Revolución, esta se integra al Ministerio del Interior como especialidad el 6 de junio de 1961, luego de la desaparición del Ministerio de Gobernación, al cual se subordinaba con funciones limitadas encaminadas solamente al control de extranjeros dentro del territorio nacional.

En 1964 la salida del país de las personas que no simpatizaban con el gobierno revolucionario comienza a tomar auge, incentivándose la necesidad de incorporar y preparar a un grupo de combatientes para enfrentar esta tarea, la cual se oficializa con la apertura del

Puerto Internacional de Camarioca. En 1978, se produce otro incremento de las fuerzas a partir del aumento del turismo internacional y la salida de exreclusos con sus familiares destino a Miami, por el Aeropuerto Internacional “Martin Klein” de Varadero.

Con el avance y desarrollo del polo turístico, las fuerzas inmigración continuaron acrecentándose prácticamente por año. Solamente la unidad territorial de Varadero debía atender la estancia de los extranjeros de la red hotelera y el tránsito de los pasajeros por el aeropuerto.

La máxima dirección del país decide invertir recursos financieros y materiales en la construcción de un nuevo aeropuerto que se inaugura en su primera etapa el 25 de septiembre de 1989, por el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, y comienza sus operaciones el 1 de octubre del propio año bajo el nombre de uno de los insignes patriotas matanceros “Juan G. Gómez”, en la Avenida “Mártires de Barbados” km 5<sup>1/2</sup> Carboneras, Cárdenas, Matanzas.

Para la ejecución de las labores en dicha instalación, se concibió la creación de una nueva unidad de Inmigración y Extranjería situada dentro de las propias instalaciones de este aeropuerto, con el propósito exclusivo de controlar la entrada y salida de los cubanos y extranjeros desde y hacia el Territorio Nacional.

El departamento tiene definido como **MISION:**

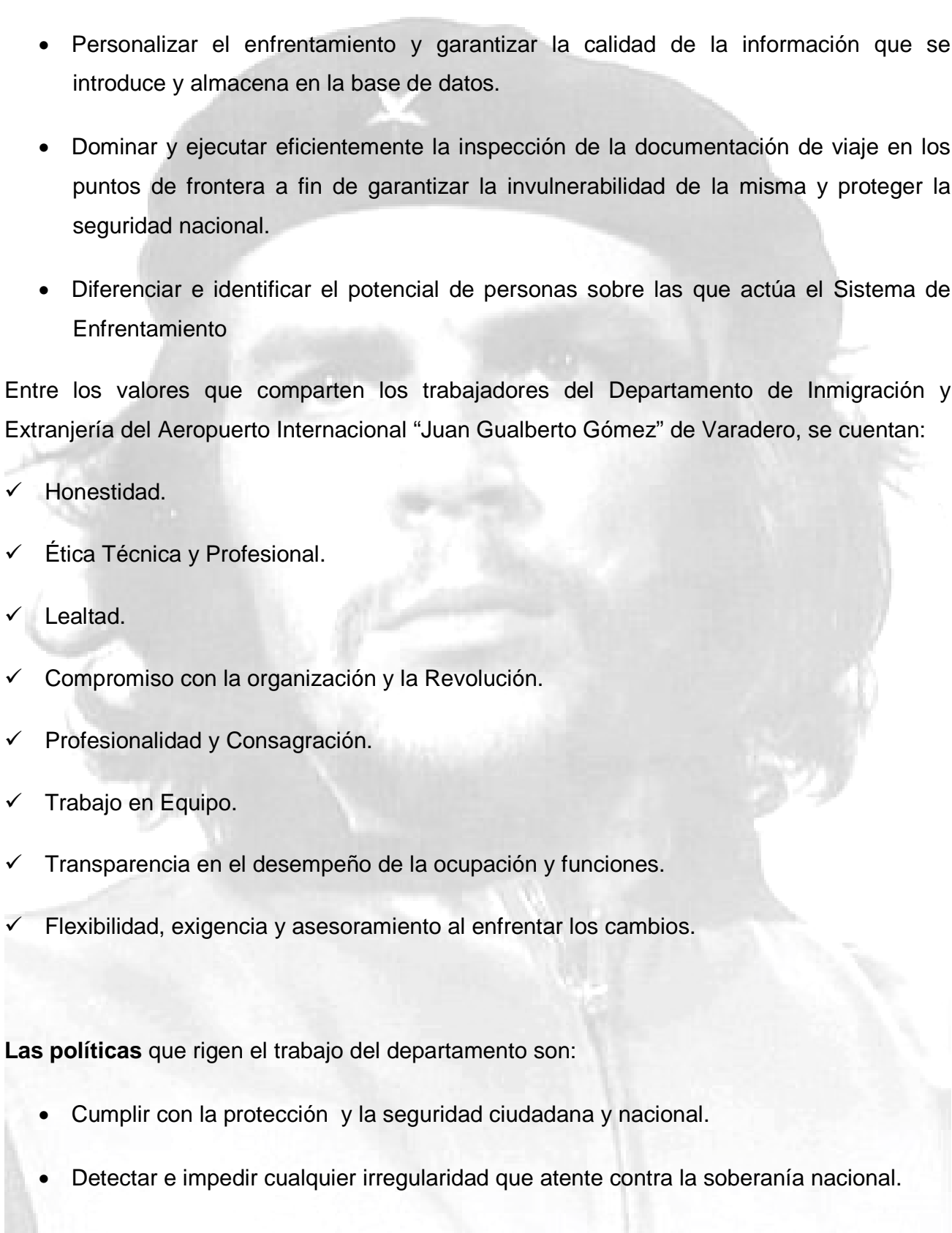
“Aplicar y controlar el cumplimiento de las leyes y las políticas migratorias aprobadas por el gobierno revolucionario, con el propósito de garantizar el control migratorio sobre las personas y aeronaves que entren, permanezcan y salgan del Territorio Nacional, conjugando sus prioridades con los intereses de la población, la economía y las relaciones internacionales”.

Tiene concebida como **VISIÓN:**

“Continuar elevando el nivel político, profesional y cultural de las fuerzas, que permitan obtener resultados de trabajo más eficientes, sobre el cumplimiento de las leyes, la política y el control migratorio de las personas y aeronaves que entren, permanezcan o salgan del País, conjugando sus prioridades con los intereses de la población, la economía y las relaciones internacionales”.

Para cumplir con la misión y la visión que ha definido el departamento, este ha planificado los siguientes **objetivos estratégicos:**

- Ser capaces de conocer y emplear adecuadamente las nuevas tecnologías, en función de elevar la profesionalidad.

- 
- Disminuir el tiempo de despacho.
  - Personalizar el enfrentamiento y garantizar la calidad de la información que se introduce y almacena en la base de datos.
  - Dominar y ejecutar eficientemente la inspección de la documentación de viaje en los puntos de frontera a fin de garantizar la invulnerabilidad de la misma y proteger la seguridad nacional.
  - Diferenciar e identificar el potencial de personas sobre las que actúa el Sistema de Enfrentamiento

Entre los valores que comparten los trabajadores del Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero, se cuentan:

- ✓ Honestidad.
- ✓ Ética Técnica y Profesional.
- ✓ Lealtad.
- ✓ Compromiso con la organización y la Revolución.
- ✓ Profesionalidad y Consagración.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Transparencia en el desempeño de la ocupación y funciones.
- ✓ Flexibilidad, exigencia y asesoramiento al enfrentar los cambios.

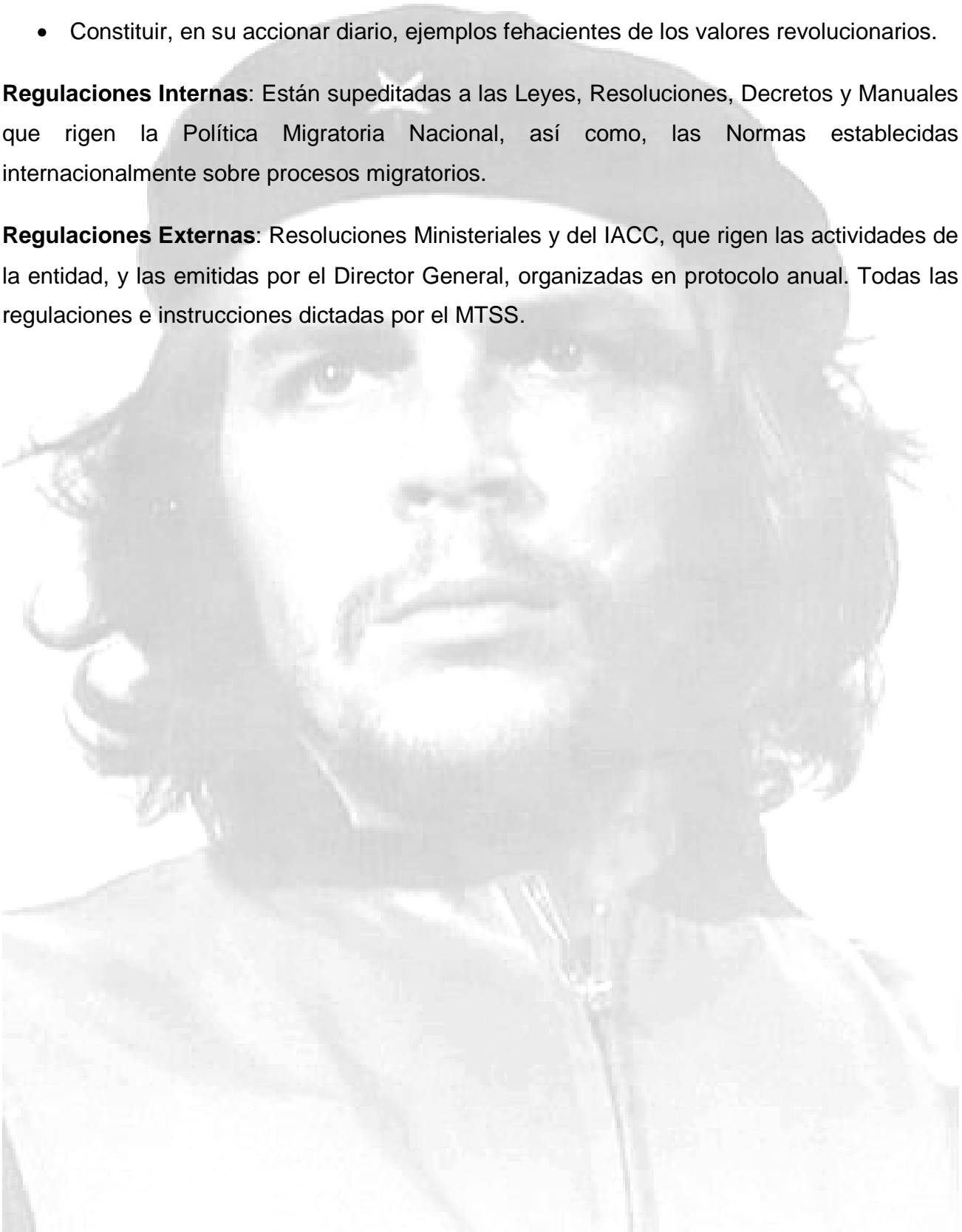
**Las políticas** que rigen el trabajo del departamento son:

- Cumplir con la protección y la seguridad ciudadana y nacional.
- Detectar e impedir cualquier irregularidad que atente contra la soberanía nacional.

- Poseer un elevado compromiso con la Patria.
- Constituir, en su accionar diario, ejemplos fehacientes de los valores revolucionarios.

**Regulaciones Internas:** Están supeditadas a las Leyes, Resoluciones, Decretos y Manuales que rigen la Política Migratoria Nacional, así como, las Normas establecidas internacionalmente sobre procesos migratorios.

**Regulaciones Externas:** Resoluciones Ministeriales y del IACC, que rigen las actividades de la entidad, y las emitidas por el Director General, organizadas en protocolo anual. Todas las regulaciones e instrucciones dictadas por el MTSS.



## **CAPÍTULO TERCERO: Análisis de los resultados. Propuesta de acciones comunicativas.**

### **3.1. Análisis de los resultados obtenidos.**

#### **Revisión de la documentación:**

La revisión de la documentación ofreció como resultado la carencia de documentos que aborden por sí mismos temáticas referidas a los procesos comunicativos a desarrollar con los pasajeros que arriban al país.

Se pudo constatar algunos elementos alusivos a la comunicación en las Tablas de Indicio, a partir de las subdivisiones que la misma posee por zonas geográficas, las denominadas “áreas sucias”, entre otras, que sólo aportan algunas preguntas a desarrollar. Dichas tablas poseen varios años de creadas, no obstante, las mismas se actualizan a partir de la experiencia diaria a través de un proceso de retroalimentación. En ellas aparecen alusiones, sin profundizar y de forma muy breve, de la comunicación no verbal.

La revisión de las Guías Situacionales evidenció que las mismas han sido creadas por los propios especialistas, dada las limitantes de las Tablas de Indicio. Las mismas constituyen un grupo mínimo de preguntas básicas que responden a situaciones específicas a las que se puede enfrentar el especialista, y a partir de ahí, de forma intuitiva y empírica amplía estas preguntas preliminares. En ellas aparecen alusiones, sin profundizar, de la comunicación no verbal.

De lo anteriormente expuesto se infiere la necesidad de ampliar el diapasón de interrogantes para facilitar la efectividad, la calidad, la brevedad de las mismas como apoyo al trabajo a desarrollar por el especialista.

#### **Entrevistas efectuadas:**

Los resultados obtenidos de la entrevista quedan explicitados en cada una de las temáticas

abordadas en la entrevista para mayor claridad en la interpretación de los mismos.

- **Importancia de la comunicación para el desarrollo de su trabajo.**

Todos los entrevistados argumentan que la comunicación constituye la herramienta fundamental para el desarrollo de su trabajo. Aluden que la misma es el mecanismo mediante el cual pueden desarrollar su trabajo consistente, precisamente, en establecer un proceso de comunicación con cada pasajero que arriba al país.

- **Conocimiento que poseen sobre la comunicación verbal y no verbal.**

Los entrevistados identifican la comunicación verbal con las palabras, y a la comunicación no verbal con las posturas corporales, los gestos o mímicas y algunos refieren las miradas.

- **Orden de importancia que le conceden a la comunicación verbal y no verbal para el desarrollo de su trabajo.**

En las respuestas se evidencian dos tendencias fundamentales, un grupo de encuestados expresa que lo más importante es la comunicación verbal y argumentan que con la misma se puede obtener más información de todo tipo, que la palabra es lo fundamental en la comunicación. La otra parte refiere que las dos son importantes porque ambas se complementan.

Válido es hacer notar que los entrevistados que opinan como más importante la comunicación verbal son los especialistas que llevan menos tiempo ejerciendo su labor, mientras que los que atribuyen la misma importancia a la comunicación verbal y no verbal se encuentran dentro del grupo de especialistas que llevan laborando más de tres años en el departamento.

- **Existencia de un patrón de preguntas como guía para el desarrollo de su trabajo.**

Todos los entrevistados hacen referencia a la Tabla de Indicios y a la Guía Situacional como el patrón que poseen para desarrollar su trabajo, lo analizan como puntos de referencia puesto que, en la mayoría de los casos, las preguntas la realizan de forma intuitiva, por la experiencia adquirida con los años, según las características de la procedencia del pasajero, pero como tal, plantean que no existe una referencia amplia sobre las misma.

Argumentan además las propias dificultades que se generan por las barreras idiomáticas, lo cual dificulta el proceso comunicativo como tal.

- **Aspectos de la comunicación no verbal a tener en cuenta al entrevistar al pasajero.**

La mayoría de los entrevistados refieren tener en cuenta manifestaciones de índole psicológica como inquietud, nerviosismo, ansiedad. Algunos aluden a las posturas y gestos de los entrevistados que le corroboran o contradicen lo que los pasajeros están expresando mediante palabras.

Existen entrevistados, aunque es la minoría, que ven la comunicación no verbal como las mímicas gestuales que ellos tienen que realizar para que el pasajero los entienda debido a las dificultades idiomáticas, analizando la comunicación no verbal como un apoyo a su trabajo y no como indicio comunicativo que aporta el pasajero.

- **Adiestramiento recibido sobre los procesos de comunicación verbal y no verbal.**

Al respecto existe una divergencia de criterios la mayoría plantean no haber recibido adiestramiento sobre los procesos de comunicación verbal y no verbal (13 especialistas), otros plantean que han recibido muy poco (4 especialistas) y que si han recibido adiestramiento (2 especialistas)

- **Interés profesional de superación en aspectos referidos a comunicación verbal y no verbal.**

Todos plantean que desearían recibir cursos sobre estas temáticas debido a la gran ayuda que resultaría para el desarrollo de su trabajo, ya que facilitaría la obtención de la información con mayor brevedad de tiempo.

### **Estudio de caso:**

Los resultados obtenidos de esta técnica se explican a partir de la observación detallada para determinar la brevedad temporal de la cual disponen los especialistas para efectuar su trabajo.

Se dispone de 1 minuto y 8 segundos para poder efectuar las preguntas que corroboran la procedencia, la intencionalidad de visitar nuestro país, confirmar la documentación, determinar a través de la información aportada por el pasajero si se vislumbra algún indicio de sospecha que entrañe situación de peligro.

Se evidencia la necesidad de un profundo conocimiento sobre los aspectos comunicativos en sentido general, y de forma particular, sobre la comunicación interpersonal a partir de lo verbal y extraverbal.

Para los resultados obtenidos en este estudio de caso referido a la comunicación interpersonal entre los pasajeros que arriban al país y los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería ha sido de gran ayuda la triangulación de toda la información aportada por las diferentes fuentes, lo cual se explica a partir de la similitud de criterios en cuanto a la necesidad de:

- Establecer un patrón de preguntas que faciliten el trabajo de obtención de información preliminar con los pasajeros.
- Importancia que se le concede a la comunicación interpersonal como herramienta fundamental en el desempeño de su profesión.
- Necesidad de superación en temáticas referidas a la comunicación interpersonal.

#### **3.1.1. Conclusiones generales de los resultados obtenidos en las técnicas**



**aplicadas.**

- De los resultados y análisis anteriores se desprende la importancia de la comunicación como aspecto medular en el accionar diario de los especialistas para su desempeño.
- Existen lagunas en el conocimiento de los procesos comunicativos que deben solventarse para mejorar la eficiencia y calidad de su labor.
- Necesidad de superación en las temáticas relacionadas con la comunicación reconocida por la totalidad de los entrevistados.

### **3.2. Propuesta de acciones comunicativas como apoyo a la seguridad e integridad nacional.**

En este epígrafe se presenta la propuesta para solucionar el problema científico a través de acciones comunicativas que permitirán apoyar la seguridad e integridad nacional a través del trabajo a efectuar por los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería del Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero, teniendo en cuenta la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el desempeño de sus funciones.

- **Objetivos a cumplir:**

- Instrumentar un sistema de preguntas que facilite el trabajo de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería en su comunicación interpersonal con los pasajeros que arriban al país
- Seminrear al personal del Departamento de Inmigración y Extranjería sobre aspectos referidos a la comunicación interpersonal, tanto verbal como extraverbal.
- Establecer mecanismos de retroalimentación que contribuyan a la evaluación del grupo de acciones comunicativas propuestos en la presente investigación

- **Ventajas de su aplicación**

Un logro relevante que de implementarse y funcionar adecuadamente, como está concebido, puede traer consecuencias positivas en diferentes sentidos:

- Profundización, perfeccionamiento y calidad en la obtención de la información.
- Cumplimiento o disminución del tiempo establecido para efectuar las entrevistas.
- Diseñar un sistema de capacitación para los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.
- Aumento de los conocimientos sobre la comunicación verbal y no verbal por los especialistas a través de Seminarios y Talleres.
- Creación de materiales que faciliten el trabajo de los especialistas para la comunicación interpersonal con los pasajeros que arriban al país, dado el carácter individual y situacional que posee cada entrevista.

- **Modo de implementación.**

El grupo de acciones puede instrumentarse a partir de la existencia de un Departamento de Capacitación en el Aeropuerto Internacional “Juan Gualberto Gómez” de Varadero, el cual instrumenta los cursos a partir de las necesidades departamentales, desde el punto de vista profesional, la existencia de 4 graduados de Licenciatura en Comunicación Social, pertenecientes al Departamento de Inmigración y Extranjería, que poseen los requerimientos y conocimientos para llevar a la praxis esta propuesta, por lo tanto, constituyen fortalezas para su desarrollo y cumplimiento.

Con el propósito de dar solución a las insuficiencias detectadas, como resultado de la investigación realizada se presentan las acciones que se fundamentan a continuación:

- **Propuesta de preguntas claves para provocar respuestas cortas, en los cuatro idiomas claves.**

El objetivo de las mismas está encaminado a ampliar las posibilidades de interrogantes debido a las dificultades que ocasiona las barreras idiomáticas que hacen que el especialista se apoye, sustancialmente en la mayoría de los casos, en la comunicación extraverbal desarrollada por él, para así lograr la comprensión del mensaje por el receptor, en este caso el pasajero.

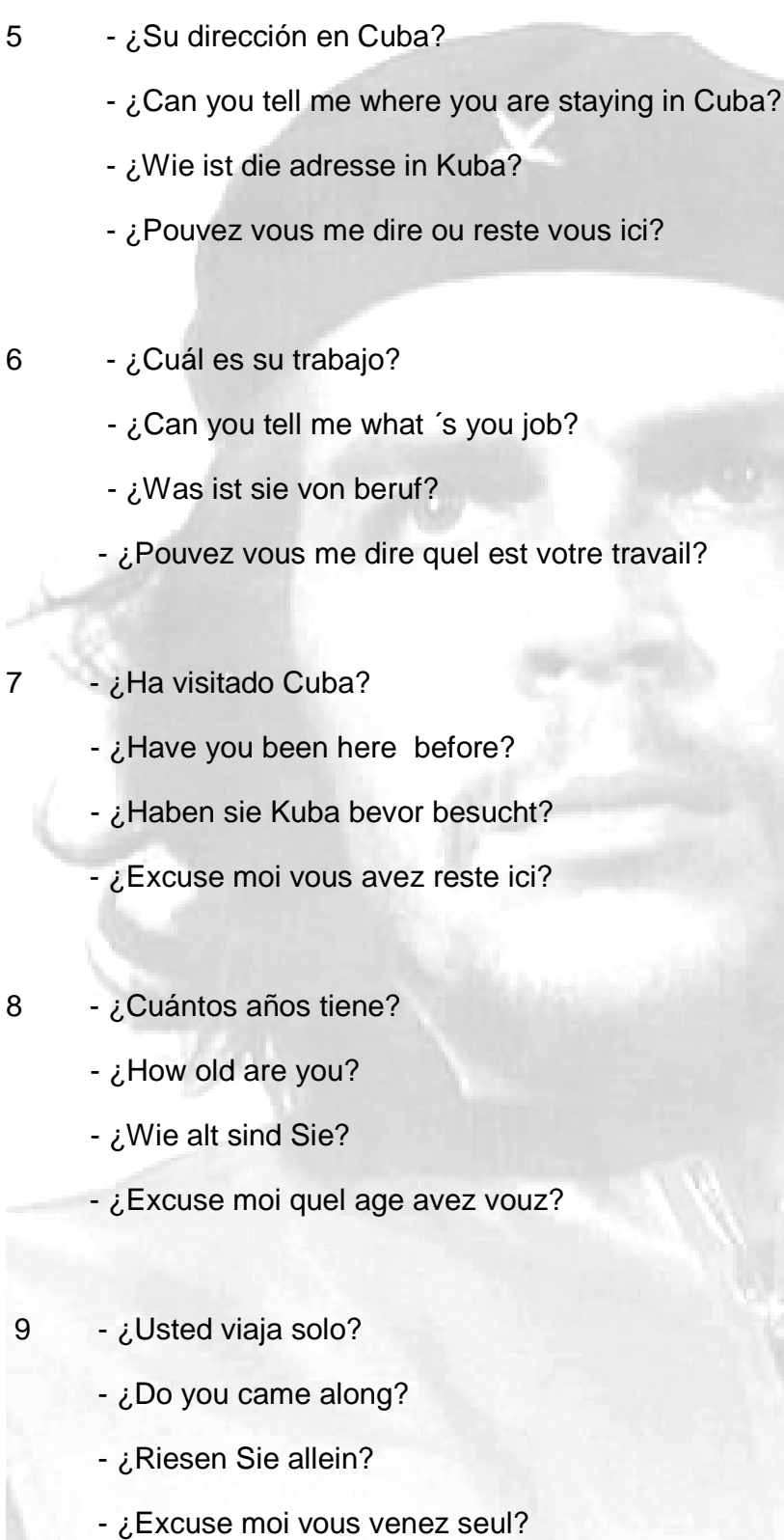
Dada la brevedad del tiempo en que tiene que efectuarse este proceso, y a la carencia de

una guía ampliada que ilustre diferentes modelos interrogativos se proponen las siguientes interrogantes que pueden modificarse dado el carácter situacional en que se desarrollan las mismas, así como las especificidades a tener en cuenta según la tipología de los mismos.

Esta propuesta de preguntas se socializará a partir de una lluvia de ideas que permita recoger variantes coincidentes, divergentes o novedosas para ampliar la variedad de las mismas, así quedaría conformada una guía que sería de gran ayuda en el trabajo de los especialistas para el desarrollo de la comunicación interpersonal.

### **Preguntas claves en cuatro idiomas: Español, Inglés, Alemán y Francés**

- 1
  - ¿Cuánto tiempo usted estará en Cuba?
  - ¿Can you tell me how long you are staying in Cuba?
  - ¿Wie viele tagen weiden sie in Kuba verbringen?
  - ¿Pouvez vous me dire combien de temp ici?
  
- 2
  - ¿Dónde usted nació?
  - ¿Can you tell me where you were born?
  - ¿Wo sie geboren?
  - ¿Pouvez vous me dire ou est que vous e né?
  
- 3
  - ¿De dónde viene usted?
  - ¿Can you tell me where you are from coming?
  - ¿Woher kommer sie?
  - ¿Pouvez vous me dire ou venez vous?
  
- 4
  - ¿Cómo usted se llama?
  - ¿Can you tell me what 's you name?
  - ¿Wie heiben sie?

- 
- ¿Pouvez vous me dire comment tu ta appele?
- 5 - ¿Su dirección en Cuba?
- ¿Can you tell me where you are staying in Cuba?
- ¿Wie ist die adresse in Kuba?
- ¿Pouvez vous me dire ou reste vous ici?
- 6 - ¿Cuál es su trabajo?
- ¿Can you tell me what ´s you job?
- ¿Was ist sie von beruf?
- ¿Pouvez vous me dire quel est votre travail?
- 7 - ¿Ha visitado Cuba?
- ¿Have you been here before?
- ¿Haben sie Kuba bevor besucht?
- ¿Excuse moi vous avez reste ici?
- 8 - ¿Cuántos años tiene?
- ¿How old are you?
- ¿Wie alt sind Sie?
- ¿Excuse moi quel age avez vous?
- 9 - ¿Usted viaja solo?
- ¿Do you came along?
- ¿Riesen Sie allein?
- ¿Excuse moi vous venez seul?



- **Propuesta de Seminarios.**

El objetivo de los mismos consiste en facilitar información sobre los procesos de comunicación interpersonal solicitados por los especialistas para aplicar posteriormente en su trabajo.

- **Propuesta de Talleres.**

El objetivo de los mismos consiste ejercitar a través de la praxis los aspectos teóricos recibidos en los seminarios, para ello se crearán situaciones que tengan relación con el trabajo específico de los especialistas.

### **SEMINARIO 1**

- La Comunicación.
- La estructura de la comunicación.
- El componente informativo de la comunicación.
- Funciones de la comunicación.

#### **Objetivos generales a desarrollar:**

- Definir la comunicación como fenómeno social.
- Analizar la comunicación desde el componente informativo que posee.
- Argumentar las funciones de la comunicación a través de ejemplos.

#### **Objetivo específico a desarrollar:**

- Vincular los conocimientos adquiridos al trabajo de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

#### **Aspectos medulares a desarrollar:**

El contenido de la comunicación:

- El lenguaje verbal hace posible que las ideas y la información se transmitan de una

persona a otras, ofreciendo el medio para que el pensamiento pueda ser expresado.

- El contenido de la comunicación se concreta en el mensaje que es la forma que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor o su proceso inverso, la información que desea recibir.
- La manera en que se estructura el mensaje está condicionada por los numerosos propósitos que pueden estar presentes para comunicarse.
- El dominio del tema a tratar es otro factor de consideración para lograr una comunicación efectiva.
- El estudio de las habilidades comunicativas ubican en un lugar principal el dominio del lenguaje verbal, considerándolo piedra angular para la competencia comunicativa.
- Saber escuchar no es un acto pasivo, sino activo.

## TALLER PRÁCTICO 1

### Objetivos específicos a desarrollar:

- Ejercitar los conocimientos adquiridos en el seminario a partir de situaciones relacionadas con el trabajo diario de los especialistas.
- Socializar experiencias y anécdotas ocurridas.

### Aspectos medulares a desarrollar:

Se responderán ejercicios en los que se efectúen:

- ✓ Elaboración de mensaje, teniendo en cuenta las características del interlocutor por parte del emisor, todo lo cual debe condicionar la manera en que se estructura, en que se diga la información que se quiera transmitir. Este mismo proceso es necesario tenerlo en cuenta en el proceso inverso de decodificación de la información, a partir de lo que se desea obtener.
- ✓ Dominio de la información que se quiere transmitir o recibir para que la comunicación sea efectiva, teniendo en cuenta su dualidad para expresar o solicitar la información a partir de la utilización adecuada del lenguaje verbal.
- ✓ Ofrecer las informaciones de distintas maneras para asegurar un correcto entendimiento del receptor.

- ✓ Ejercicios de escucha para apreciar la comprensión del receptor, para demostrar que escuchar implica dirigir la atención hacia las palabras del otro, tratando de lograr una percepción exacta de la palabra hablada, preparándose para extraer de lo oído lo esencial y no apresurarse en deducciones, sin haber penetrado en el sentido de las palabras del interlocutor.

## **SEMINARIO 2**

- La comunicación como categoría psicológica.

### **Objetivos Generales a desarrollar:**

- Definir la comunicación como categoría psicológica

### **Objetivos específicos a desarrollar:**

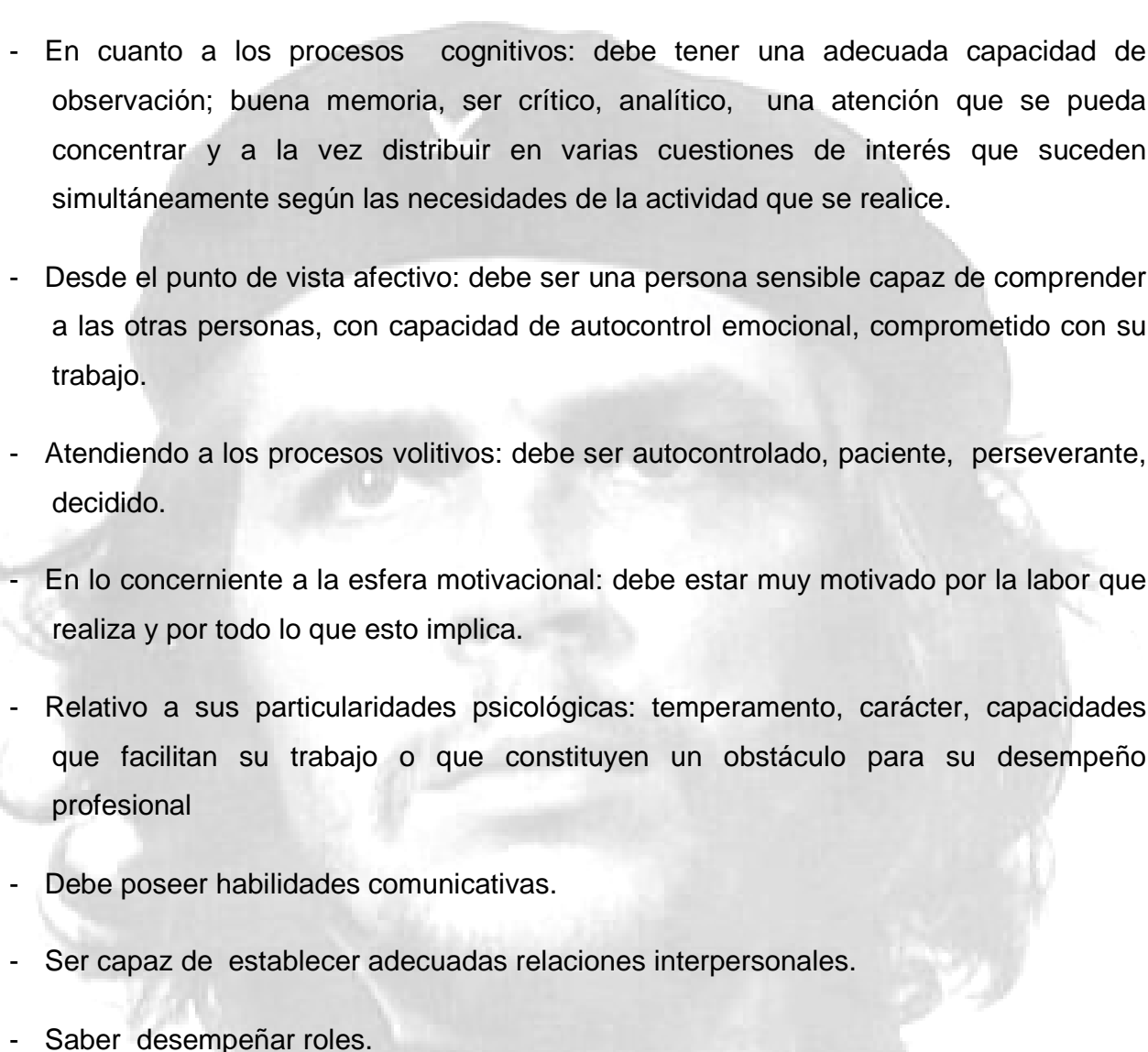
- Vincular los conocimientos adquiridos al trabajo de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

### **Aspectos medulares a desarrollar:**

- Aspectos psicológicos de un buen interrogador.

### **Características psicológicas del especialista como interrogador:**

- Características de sus procesos psíquicos: cognoscitivos, afectivos, volitivos.
- La esfera motivacional: necesidades, motivos, actividades, orientación de la personalidad, conflictos, frustraciones.
- Tendencias orientadoras de la personalidad: Intereses, ideales, convicciones, aspiraciones, concepción del mundo, autovaloración.
- Particularidades psicológicas de la personalidad: temperamento (sanguíneo, colérico, flemático, melancólico). carácter (rasgos hacia los demás y la sociedad, hacia sí mismo, hacia el trabajo, cualidades volitivas). capacidades: (conjunto de conocimientos hábitos y habilidades).
- Estados psicológicos: Son variaciones de las particularidades psicológicas que se dan en los sujetos ante determinadas condiciones provocando determinadas vivencias internas que se reflejan externamente a través de los indicios psicológicos.

- 
- El interrogador debe ser una persona saludable mentalmente.
  - En cuanto a los procesos cognitivos: debe tener una adecuada capacidad de observación; buena memoria, ser crítico, analítico, una atención que se pueda concentrar y a la vez distribuir en varias cuestiones de interés que suceden simultáneamente según las necesidades de la actividad que se realice.
  - Desde el punto de vista afectivo: debe ser una persona sensible capaz de comprender a las otras personas, con capacidad de autocontrol emocional, comprometido con su trabajo.
  - Atendiendo a los procesos volitivos: debe ser autocontrolado, paciente, perseverante, decidido.
  - En lo concerniente a la esfera motivacional: debe estar muy motivado por la labor que realiza y por todo lo que esto implica.
  - Relativo a sus particularidades psicológicas: temperamento, carácter, capacidades que facilitan su trabajo o que constituyen un obstáculo para su desempeño profesional
  - Debe poseer habilidades comunicativas.
  - Ser capaz de establecer adecuadas relaciones interpersonales.
  - Saber desempeñar roles.

## **TALLER PRÁCTICO 2**

### **Objetivos específicos a desarrollar:**

- Ejercitar los conocimientos adquiridos en el seminario a partir de situaciones relacionadas con el trabajo diario de los especialistas.
- Socializar experiencias y anécdotas ocurridas.

### **Aspectos medulares a desarrollar:**



Se responderán ejercicios en los que se efectúen:

- Situaciones en las que muestre una adecuada capacidad de observación; buena memoria, ser crítico, analítico.
- Situaciones en las que demuestre su capacidad de autocontrol emocional y su comprometimiento con su trabajo.

### **SEMINARIO 3**

- Comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo.

#### **Objetivos Generales a desarrollar:**

- Definir la comunicación extraverbal.
- Argumentar las características de la comunicación no verbal a través de ejemplos.

#### **Objetivos específicos a desarrollar:**

- Vincular los conocimientos adquiridos al trabajo de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

#### **Aspectos medulares a desarrollar:**

- Aparatos y sentidos de la comunicación no verbal.
- La comunicación no verbal puede estudiarse subdividiéndola en canales, destacando la naturaleza de la comunicación como interrelación entre los participantes. Los canales relevantes son:

##### **1. Para el emisor**

- ✓ Cara: ceño, sonrisa, mueca.
- ✓ Ojos: dirección mirada, alteraciones pupila.
- ✓ Cuerpo: postura, posición brazos y piernas, distanciamiento.
- ✓ Voz: tono, ritmo.

## 2. Para el Receptor

- ✓ Vista: El indicador más importante es la expresión facial, el rostro es la región del cuerpo más expresiva por lo general y dentro de él la boca, el arco de las cejas y la frente. Se percibe la forma, color, tamaño de las cosas.
- ✓ Oído: Se captan los sonidos y se distinguen si son fuertes, débiles, agudos o graves. dentro de este canal un elemento importante es la calidad de la voz, las cualidades fónicas del sujeto, el tono, el timbre, el volumen.
- ✓ Olor: Se aprecian el olor corporal, los aromas y se distinguen unos de otros.
- ✓ Tacto: Se percibe el frío, calor, suavidad o aspereza de las cosas.
- Todos los sistemas de signos no verbales multiplican el sentido de la información y permiten conocer las intenciones de los participantes, por lo que enriquecen la comunicación verbal.
- Todo buen comunicador para llevar a cabo su cometido, requiere dominar tanto la palabra como su complemento, es decir el lenguaje extraverbal, ya que en una situación de comunicación no sólo interviene el contenido de la información que se está transmitiendo, si no también las imágenes de uno y otro interlocutor que se van conformando durante su transcurso.

## TALLER PRÁCTICO 3

### Objetivos específicos a desarrollar:

- Ejercitar los conocimientos adquiridos en el seminario a partir de situaciones relacionadas con el trabajo diario de los especialistas.
- Socializar experiencias y anécdotas ocurridas.

### Aspectos medulares a desarrollar:

Se responderán ejercicios en los que se efectúen:

- Situaciones en las que desarrollen habilidades como buen comunicador donde se

aprecie el dominio tanto de la palabra como su complemento, es decir el lenguaje extraverbal.

- Situación de comunicación donde no sólo se perciba el contenido de la información que se está transmitiendo, si no también las imágenes de uno y otro interlocutor que se van conformando durante su transcurso.

#### **SEMINARIO 4**

- Obtención de información a partir de la comunicación interpersonal.
- Explicar los indicadores a seguir para tener una buena comunicación interpersonal.

#### **Objetivos Generales a desarrollar:**

- Argumentar las posibilidades que brinda la comunicación interpersonal para la obtención de información.

#### **Objetivos específicos a desarrollar:**

- Vincular los conocimientos adquiridos al trabajo de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

#### **Aspectos medulares a desarrollar:**

- Actitudes o conductas más frecuentes de los sujetos interrogados durante el proceso comunicativo.

#### **TALLER PRÁCTICO 4**

#### **Objetivos específicos a desarrollar:**

- Ejercitar los conocimientos adquiridos en el seminario a partir de situaciones relacionadas con el trabajo diario de los especialistas.
- Socializar experiencias y anécdotas ocurridas.

#### **Aspectos medulares a desarrollar:**

Se responderán ejercicios en los que se efectúen:

- Situaciones en las que se evidencie una actitud colaboradora por parte del

entrevistado y los modos en que establecerían los procesos de comunicación interpersonal.

- Situaciones en las que se evidencie una actitud no colaboradora por parte del entrevistado y los modos en que establecerían los procesos de comunicación interpersonal

## **TALLER FINAL**

### **Objetivos específicos a desarrollar:**

- Ejercitar los conocimientos adquiridos en el seminario a partir de situaciones relacionadas con el trabajo diario de los especialistas.
- Socializar experiencias y anécdotas ocurridas.

### **Aspectos medulares a desarrollar:**

Se responderán ejercicios en los que se efectúe un resumen de lo aprendido, para ello se tomará como punto de partida los indicadores para establecer una buena comunicación interpersonal:

1. Elaboración del mensaje: debe caracterizarse por su sencillez y claridad, estar enfocado hacia un objetivo y un sujeto específico.
2. Establecimiento del Rapport: dirigido fundamentalmente a un adecuado saludo, tener buenos modales, buena expresión, buen porte y aspecto, además de dirigirse con respeto a los ciudadanos.
3. Detección de ruidos o barreras: todo aquello que entorpezca el proceso comunicativo
4. Saber escuchar: interpretar adecuadamente el mensaje para la recepción de la información que pudiera ser valiosa.
5. Significado del lenguaje extraverbal: potenciar las habilidades de observación dada las informaciones que pueden estar fluyendo a través de la comunicación extraverbal.

- **Retroalimentación.**

Todo lo anteriormente explicitado requiere de un proceso de retroalimentación para comprobar la eficacia de las acciones propuestas, por tanto, se solicita a través de diferentes formas la evaluación sobre la aplicación de esta proposición de la siguiente manera:

- Al concluir cada tema se solicitará la elaboración de un PNI (lo positivo, lo negativo y lo interesante).
- Se creará un Buzón denominado “Invitado a opinar” mediante el cual pueden emitir sus criterios sobre los temas abordados y sugerir nuevas temáticas de su interés relacionados con la comunicación.
- Se aplicarán encuestas para medir los índices de satisfacción con el curso recibido a través de preguntas de estado de opinión que midan la calidad, la profundidad, así como, la funcionabilidad del mismo para su aplicación como herramienta en su trabajo.
- **Imágenes visuales.**

Tienen como objetivo motivar, propiciar el intercambio, visualizar información, el desarrollo fluido de los conocimientos a impartir o ejercitar. (Ver Anexo adjunto al cuerpo de la tesis)



## **CONCLUSIONES:**

Con el desarrollo de la presente investigación, y una vez analizado sus resultados, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

La comunicación constituye un elemento indispensable para el desempeño profesional de los especialistas del Departamento de Inmigración y Extranjería.

La necesidad de implementar un grupo de preguntas que viabilice el proceso de comunicación interpersonal entre los especialistas y los pasajeros que arriban al país, así como profundizar en los conocimientos sobre la comunicación verbal y extraverbal para mejorar la eficiencia y calidad de su labor.

Unidad de criterios al solicitar acciones encaminadas a la superación del personal en relación con las temáticas referidas a la comunicación interpersonal.

Establecer mecanismos de retroalimentación que evalúen el presente grupo de acciones comunicativas.



## RECOMENDACIONES:

La presente investigación propone como recomendaciones las siguientes sugerencias:

- Dar a conocer a la Dirección del Departamento, así como a la Dirección de los Órganos Superiores, los resultados de la presente investigación.
- Solicitar al Departamento de Capacitación la implantación de los seminarios y talleres propuestos en este trabajo.
- Establecer como herramienta de trabajo para los especialistas la propuesta de preguntas en el desarrollo de su labor profesional.
- Implementar el grupo de acciones comunicativas formulados.



## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, Ibis. 1997. Curso sobre Investigación Científica. UCLV, Santa Clara.
- Allport, Gordon W. 1971. La personalidad. Su configuración y desarrollo. Ed. Revolucionaria, Instituto Cubano del Libro, La Habana.
- Andreieva, G. M. 1974. Psicología Social. Editorial Universidad de Moscú.
- Aranguren, José Luis. 1986. La comunicación humana. Editorial Tecno, Madrid.
- Autores, C. 1987. Psicología General para ISP. Tomo 3, Ed. Pueblo y Educación, MINED.
- Autores, C. 2002. Manual de relaciones públicas. Editorial Félix Varela, La Habana.
- Brazier, Mary A. 1973. Contribuciones neurofisiológicas al tema de la comunicación humana. En: Teoría de la Comunicación Humana (ensayos originales) Frank E. X. Dance. Ediciones Troquel, Buenos Aires.
- Casales, Julio César. 1989. Psicología Social. Contribución a su estudio. Edit. Ciencias Sociales, La Habana.
- Engels F. 1966. El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Obras Escogidas. Editorial Progreso, Moscú.
- Fernández Collado, C. 1986. La comunicación humana. Ciencia Social, Ed. Mc Graw Hill, México.
- Galloway, Charles: La comunicación no verbal (Material impreso).
- González Castro, V. 1989. Profesión: Comunicador. Editora Pablo de la Torriente.
- González Rey F. 1987. Personalidad y Comunicación: su relación teórica y metodológica en Investigaciones de la personalidad en Cuba. Editorial Ciencias Sociales, La Habana.



----- . 1989. Psicología Principios y Categorías. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana.

----- . 1995. Comunicación, personalidad y desarrollo. Editora Pueblo y Educación, La Habana.

Gutiérrez Núñez, Gisela. 1999. Estudio exploratorio acerca de la percepción interpersonal. La Habana. Tesis (Máster en Educación)

----- . 1996. La Competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional . La Habana Tesis (Candidato a Doctor en Ciencias Pedagógicas).

Heinemann, P. 1980. Pedagogía de la Comunicación no verbal. Editora Herder, Barcelona.

Hernández Sampier, Roberto. 2004. Metodología de la Investigación. Editorial Félix Varela, La Habana.

Kaplun M. 1985. El comunicador popular. Ediciones CIESPAL. Editorial Belén, Ecuador.

Leontiev A. N. 1981. Actividad, Conciencia y Personalidad. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.

Lomov B. F. y otros. 1989. El problema de la comunicación en Psicología. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana.

Mínguez Vela, Andrés .1999. Comunicación global. Editorial ESIC. Madrid, España.

Ojalvo Mitraný, Victoria. 1983. Aspectos socio Psicológicos de la Comunicación. La Habana.

Pasquali, A. 1978. Comprender la comunicación. Editora Monte Avila, México.

Perelló Cabrera, José L. 2003. Manual de Comunicación Interpersonal. Editorial Félix Varela. La Habana.

Pichón Riviere, E. 1989. El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social. Ediciones

Nueva Visión, Buenos Aires.

Poyatos, Fernando . 1995. La Comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación.

Madrid, España.

Precker, J.A. 1965. El movimiento expresivo y los métodos de la Psicología experimental profunda. Empresa de Publicaciones, Universidad de La Habana. Unidad de Impresión Ligera.

Predvechni G. P. y otros. 1981. Psicología Social. Editorial de libros para la Educación, La Habana.

Rodríguez Gómez, Gil, Flores y García Jiménez. 1996. Metodología de la Investigación Cualitativa. Ed. Aljibe, Granada España.

Sagué A. M.1996. La capacidad para la comunicación educativa. Una concepción teórica estructural desde la Educación Avanzada. Tesis de Maestría. CENESEDA, La Habana.

Simon, P. Y L. Albert. 1989. Las relaciones interpersonales. Editora. Herder, Barcelona.

Sorín Z. M. 1984. Valoración crítica de varias concepciones sobre comunicación y personalidad en la psicología no marxista; Psicología de la Personalidad. Editorial Ciencias Sociales, La Habana.

Wainwright, Gordon R. 1993. Aprende tú sólo el lenguaje del cuerpo. Editora Pirámide, Madrid.



## ANEXO 1

### Guía para la revisión de documentos:

#### Objetivo:

- Seleccionar las temáticas de búsqueda de información.
- Revisar la documentación en existencia para el trabajo comunicativo con los pasajeros en el Departamento de Inmigración.

#### Pasos a seguir:

- Búsqueda y selección de materiales en existencia en el departamento que traten sobre los procesos de comunicación a establecer con los pasajeros.
- Determinar los aspectos que aborda.
- Analizar la suficiencia en el tratamiento de los mismos.



## ANEXO 2

### Guía para la entrevista:

#### Objetivos:

- Recoger información sobre el desarrollo de los procesos comunicativos que desarrollan los especialistas del Departamento de Inmigración con cada pasajero que ingresa al país.
- Diagnosticar los conocimientos que poseen dichos especialistas sobre la comunicación verbal y no verbal.

La misma responderá las siguientes interrogantes:

- ¿Qué importancia le concede a la comunicación para el desarrollo de su trabajo?
- ¿Qué entiende por comunicación verbal y no verbal?
- ¿A cuál le concede más importancia en su trabajo, por qué?
- ¿Existe un patrón de preguntas que usted sigue en la comunicación que establece con el pasajero?
- ¿Qué aspectos de la comunicación no verbal usted tiene en cuenta al entrevistar al pasajero?
- ¿Ha recibido algún adiestramiento sobre los procesos de comunicación verbal y no verbal?
- ¿Le interesaría, para su desempeño profesional, recibir materiales complementarios y seminarios sobre esta temática, por qué?