



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

Humanidades y Ciencias Jurídicas

**TESIS DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO
(A) EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO**

TEMA:

Análisis sobre competencias digitales e Implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar para adultos mayores “San Pedro Claver” durante el primer semestre del año 2019.

AUTORAS:

Hellen Massiel Orozco Jarquín

Alejandra Emperatriz Ramírez Álvarez

TUTOR:

Msc. Milán Prado Cuarezma

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a nuestro Dios todopoderoso, por brindar la vida, la salud y la oportunidad de crecer cada día. A mi madre por su inagotable apoyo y su claro ejemplo profesional que es hoy mi guía y motivación. A mi pareja Mario Xavier, por caminar conmigo estos dos últimos años de mi carrera profesional así mismo, a mis compañeros Cinthia y David que fueron mí impulso en el desempeño de mi carrera. A Hellen Orozco por compartir conmigo esta Tesis, que fue para ambas una experiencia inolvidable y fructuosa.

Gracias a nuestro tutor Msc. Milán Prado, que fue nuestro consejero, amigo y docente, transmitiendo sus enseñanzas con palabras de entrega a su labor profesional. De esta manera, agradezco también a los colaboradores que hicieron esta Tesis de Seminario posible, Msc. Walter Calderón, que lo recordaré con mucho afecto por su recta formación y su notable vocación en cada sesión impartida.

Al instituto “Hogar San Pedro Claver”, por abrirnos las puertas y recibirnos con calidez colaborando con nuestros instrumentos de investigación. Gracias a la Hermana Cruz Guillén, por la confianza que nos ha brindado; Dios siga protegiendo y prosperando sus proyectos, así mismo sean sus manos de bendición.

Alejandra Emperatriz

Gracias a Dios por la vida, porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida, gracias a Dios por permitirme llegar hasta aquí, gracias a mis padres por permitirme conocer de Dios y de su infinito amor.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre María Cristina por estar dispuesta a acompañarme cada largo y agotador sueño que he tenido durante mi vida; gracias a mi padre Roberto por siempre decirme que no me diera por vencida y apoyarme en lo más que pudo durante mi vida, a ambos por siempre desear y anhelar lo mejor para mí, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a todas mis amigos y compañeros de curso, en especial a mi compañera de tesis Alejandra, ya que ella nunca dejó de creer en mí.

Agradezco a nuestro tutor el Msc. Milán Prado por ser la guía fundamental para la realización de nuestro trabajo. Así mismo doy gracias infinitas a nuestros profesores a lo largo de la carrera, ya que con cada uno aprendí diversas maneras de ver y enfrentar la vida.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Hellen Massiel

DEDICATORIA

Dedico este Seminario de Graduación a mi madre, por ser el pilar fundamental de mi vida, por ser mi ejemplo a seguir, ya que admiro su trayectoria profesional; siendo una mujer invencible, avanzando conmigo a su lado sin razón ni motivo para detenerse. Mi lucha hasta hoy ha sido por y para ella, que repose su vida dedicada a mí en la dicha de ver a su hija convertida en una profesional; viendo la gracia de Dios resplandecer sobre nosotras.

Y por último pero no menos importante, a mi abuela, porque ha sido mi motor y el ser más inspirador en mi vida, a su agotada edad mantiene un alma joven que me es transmitida y me ha formado con mucha atención, amor y protección. Sus cuidados y los momentos compartidos fueron significativos en mi formación de valores, que hoy agradezco y comparto con ella este logro en mi vida.

Alejandra Emperatriz

Dedico nuestro Seminario de Graduación a mi madre, por siempre creer en mí, por brindarme palabras de aliento cada instante que yo intente darme por vencida, por enseñarme que la vida está lleno de retos y que se enfrentan firme, porque el mejor regalo que Dios pudo darme es una madre, cariñosa, comprensiva y atenta a cada paso que doy.

A mi amada bebé Leslie Avril, ya que ella ha sido el motor fundamental en mi vida, por ella y para ella quiero ser una profesional comprometida con la sociedad y el cambio social, porque ahora sé que Dios me la envió con el propósito de que fuese mi ángel y mi motivación en cada día, por inspirarme para luchar y poder tener un futuro mejor.

Por último dedico este trabajo a mis hermanos, amigos y familiares más cercanos, a los que me brindan amor y comprensión siempre; sincero y real.

Hellen Massiel

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	2
III. JUSTIFICACIÓN	3
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO TEÓRICO	7
6.1 Desarrollo de competencias digitales en las TIC	7
6.2.1 Las Tecnologías de la Información y la Comunicación	7
6.3 Políticas públicas	8
6.3.1 Los factores sociodemográficos	10
6.4 Casa del adulto mayor	11
6.4.1 Compromiso social	13
6.5 Las ventajas y desventajas en los niveles de uso y transformación del proceso comunicativo	13
6.5.1 Los mayores como ciudadanos	14
6.6 Proceso comunicativo y herramientas digitales	14
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	16
VIII. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO	20
IX. CONCLUSIONES	22
X. RECOMENDACIONES	23
BIBLIOGRAFÍA:	24
ANEXOS	25
FODA	33
PLAN DE COMUNICACIÓN	34

I. INTRODUCCIÓN

Hoy día se percibe el envejecimiento de la población Nicaragüense, lo que implica que no sólo haya cada vez más personas mayores sino que éstas a su vez son cada vez más mayores. La sociedad en la que vivimos es una sociedad que envejece y en la que la proporción de mayores de sesenta y cinco años crece de forma constante. A su vez, la importancia social del envejecimiento de la población tiene una trascendencia mucho mayor en comparación de otros años, porque está cambiando consecutivamente la realidad de la vejez, lo que quiere decir, las oportunidades que ofrece y las cargas que obtiene. Claramente, casi todos los países industrializados asistirán al envejecimiento de sus sociedades en las próximas décadas y esta evolución sustancial de la distribución de la edad dentro de la población plantea y planteará desafíos concretos. En vista de las proyecciones demográficas, los gobiernos, los grupos de interés y los encargados de elaborar políticas se encuentran obligados a mirar al futuro y a desarrollar propuestas que respondan a las necesidades de una población cambiante.

Cabe hablar de un incremento del nivel y la calidad de vida de las personas de la tercera edad: la cobertura sanitaria es alta, la cantidad y calidad de las prestaciones sociales se incrementa, etc. Las personas mayores, más sanas y autónomas, se están siendo parte de un colectivo sumamente demandante de servicios especiales en relación con el ocio, la cultura, la vida saludable, las relaciones personales.

Se trata de un grupo social excluyentes de Las Nuevas Tecnologías asociadas al servicio de los mayores, y no sólo un colectivo con un progresivo peso cuantitativo, sino que además sus hábitos, necesidades y recursos están en profunda evolución. También de manera paralela las nuevas tecnologías evolucionan y lo hacen en este campo, están aportando sus avances y ayudando a facilitar y garantizar una mejor calidad de vida para personas con necesidades específicas, generalmente limitadoras, pero que gracias a estos desarrollos pueden superar sus dificultades. Muchos de los servicios que precisan nuestros mayores pueden prestarse utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

También las Administraciones están aprovechando cada vez más la capacidad de las TIC como herramienta de gran valor para mejorar la eficiencia de los servicios asistenciales que prestan a las personas mayores. Las TIC abren un campo enorme de posibilidades, tanto en difusión de información como en capacidad de conexión directa entre el prestador del servicio y el usuario potencial. Concatenando a la sensibilización de la sociedad en carácter masivo sobre evidenciar la visión de los afectados, sus demandas y carencias, así como el nivel de desarrollo de las TIC, exponiendo sus capacidades y sus limitaciones para aportar soluciones y mejoras.

II. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

- Las estudiantes en Trabajo Social de la UNAN- León realizaron una investigación monográfica sobre “*Los Factores socioculturales que influyen en el abandono de los residentes del Asilo San Vicente de Paul - León, en el tiempo comprendido de Febrero - Agosto del 2014*” entre esos factores muestran todas sus implicancias desde el hogar y la sociedad. Abordan en esencia lo que respecta a personas adultas mayores y/o con discapacidades que residen en un Asilo de Ancianos y su entorno, haciendo énfasis en la situación de abandono a la que este grupo se enfrenta.

La tesis aporta el análisis para participar de manera más efectiva en la toma de decisiones, el monitoreo y la eficiencia, como políticas públicas la exclusión del adulto mayor; en la exposición y planteamiento de los factores que inciden a su abandono, sumándole el desempeño de la esfera estatal.

- El presente informe de Murillo (2013) quien realizó la tesis sobre: “*Análisis de la Política Pública de TIC en Colombia y su Incidencia en el Sector Educativo*”, refleja un ejercicio de análisis del marco normativo existente en ese país, que de una u otra manera aborda y promueve la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC- en el sistema educativo.

El texto presenta una revisión de las líneas de acción y alcances de los programas de uso e incorporación de Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ejecutados por el Gobierno Nacional de Colombia durante el periodo 1999 - 2011. Asimismo expone, al lector, el análisis de política aplicada al marco regulatorio desarrollado por el Gobierno, a través de dos entes en particular: el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio de Educación Nacional. Este trabajo se relaciona con esta investigación planteada, por lo que muestra la implementación estructural de programas incluyentes en el uso e integración de las TIC, desde la perspectiva gubernamental, a través de estrategias y entidades que participan en su aporte.

III. JUSTIFICACIÓN

Los adultos mayores son símbolo de estatus, prestigio y fuente de sabiduría, por lo general son tratados con mucho respeto y se les identifica por ser maestros o consejeros en ciertas sociedades, debido a su larga trayectoria. Aunque esto difiere según cada cultura, porque en algunos países la condición de vida de un adulto mayor se torna muy difícil debido a que pierden oportunidades de trabajo, actividad social y en el peor de los casos son excluidos o rechazados.

Esta investigación corresponde a las demás derivaciones sobre las limitaciones que los adultos mayores enfrentan con el avance y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación sumándose a la e-inclusión masiva, donde incluiremos los factores sociodemográficos que los conlleva.

Resulta evidente que el envejecimiento de la población ha suscitado el interés generalizado por un gran número de aspectos relacionados con las personas mayores. De entre ellos, quizás la calidad de la vida (CV) constituya, hoy por hoy, uno de los temas de estudio más importantes para las ciencias sociales y la salud, pues supone una de las máximas aspiraciones de todo ser humano.

En esta tesis se presenta como objetivo principal diagnosticar el funcionamiento de las Tecnología de Información y Comunicación de e-inclusión para los adultos mayores. Su utilidad será fructuosa por la veracidad de datos e información recopilada para futuras investigaciones derivadas, sumando la sensibilización ante la presente situación que se encuentran estos adultos mayores del Hogar “San Pedro Claver” siendo un problema social de las políticas públicas para que las instituciones encargadas de dar apoyo a la población más necesitada ayuden a resolver algunos de los problemas de origen económico y humanitario.

Desarrollaremos un plan comunicacional interno del instituto a fin de potencializar el uso de las herramientas tecnológicas, y beneficiar a los adultos alojados con la colaboración y participación de la sociedad. De esta manera expondremos la efectividad de las Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información para el avance, sistematización y aportación a las políticas públicas.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CARACTERIZACIÓN:

A lo largo de los años se ha sustentado la necesidad de ayuda en múltiples aspectos humanitarios. Desde la persecución de la iglesia hasta hoy día el desamparo de la población en general, se perpetuó el término “Asilo” que significa protección, resguardo y auxilio al más necesitado. En el avance de la sociedad, se perpetuaba la simplicidad de al no poseer beneficios de algo o alguien se libraban de ello; a lo que en esa categoría entraban los adultos mayores, viendo que la sociedad se deshumanizó al grado de exponer la vida de ellos a su suerte en la calle, total y completamente desprotegidos.

Tratando de sustentar esta gran problemática nace el hogar del adulto mayor, donde indudablemente (si económicamente es permitido) alberga sin distinción a cada anciano con el fin de darle una vejez digna, donde cuidan de su salud, interacción y abrigo merecido.

DELIMITACIÓN:

El presente trabajo investigativo se focaliza en el Hogar “San Pedro Claver” durante el primer semestre del año vigente, este es un lugar para personas que no necesitan permanecer en un hospital, pero que necesitan cuidados especiales. El centro debe contar con personal de enfermería capacitada, médicos certificados, medicamentos y tratamientos accesibles, como otro tipo de servicios como fisioterapia, terapia del habla y ocupacional. A lo largo de los años, la CALIDAD DE VIDA de estas personas ha mermado reconociéndose como problemática social aún más, presentando una notoria ausencia en la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación, por lo que alarma el desinterés de diversas organizaciones predominantes.

El rol de los organismos gubernamentales y las políticas centradas en la focalización, selectividad y asociación de estas demandas, pretenden relevar esta problemática con la ley 720 para su protección, sin manifestar que esta solo beneficia únicamente a los ancianos que cotizaron formalmente al seguro social. Al existir estos centros sin fines de lucro, el 90% de ancianos desprotegidos por la ley pueden llegar a tener una vejez digna, pero sin el involucramiento de las nuevas medidas de comunicación y el estudio de los instrumentos de políticas de innovación se debilita su crecimiento en la participación de entidades que apoyen su finalidad.

FORMULACIÓN:

Es preciso entender que los cambios tecnológicos que se viven representan una oportunidad de crecimiento y desarrollo, pero también un gran desafío para el diseño de políticas públicas que permitan utilizar y regular esta revolución tecnológica. Por lo que su aprovechamiento debe ser exigente, es por esto que resulta relevante plasmar esta práctica, analizar esta temática y sentar los pilares para que abra el camino la unión de fortaleza entre las políticas

públicas y las TIC para los territorios de alta atención. Por lo que permitió la caracterización y delimitación conllevar a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las aportaciones y repercusiones de aplicar las TIC al colectivo de adultos mayores del hogar “San Pedro Claver” como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión durante el primer semestre del año 2019?

SISTEMATIZACIÓN:

Las preguntas de sistematización correspondientes se presentan a continuación:

1. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de programas como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019?
2. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en los niveles de uso y transformación del proceso comunicativo en medida del avance de las nuevas herramientas digitales para el colectivo de adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019?
3. ¿Cuál es la importancia de la consecución de inclusión social y el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” a través de la implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión en durante el primer semestre del año 2019?

V. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los efectos, utilidades y uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar los beneficios de la implementación de programas como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019.
- Describir las ventajas y desventajas en los niveles de uso y transformación del proceso comunicativo en medida del avance de las nuevas herramientas digitales para el colectivo de adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019.
- Facilitar la consecución de la inclusión social y por ende, el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” a través de la implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión en durante el primer semestre del año 2019.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1 Desarrollo de competencias digitales en las TIC

El documento Estándares de competencias en TIC de la UNESCO detalla una serie de competencias digitales (estándares) propiamente dirigidos a profesores o futuros profesores, los cuales, dentro de una sociedad digitalizada, tienen la responsabilidad de ser guías y participes del proceso enseñanza - aprendizaje de los estudiantes, en torno a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. En este documento, se enmarcan las competencias y recursos necesarios para que los docentes puedan, de manera eficaz y fiable, impartir las asignaturas pertinentes integrando las TIC.

“Las prácticas educativas tradicionales de formación de futuros docentes ya no contribuyen a que estos adquieran todas las capacidades necesarias para enseñar a sus estudiantes y poderles ayudar a desarrollar las competencias imprescindibles para sobrevivir económicamente en el mercado laboral actual” (UNESCO, 2008, p.2)

La ausencia de capacitaciones para el perfilamiento del manejo eficaz de las TIC, incrementa el aislamiento de temas sociales altamente importantes para su debida relación. Por lo que se señala como herramienta central la docencia, siendo así un ancla directa al manejo y uso de la información, digitalizando los casos de interés público y manifestar un mayor impacto para su trato.

6.2.1 Las Tecnologías de la Información y la Comunicación

“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. (Cabero, 1998, p. 198).

Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, recogidas por Cabero (1998), son:

- **Inmaterialidad:** En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el

proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

- **Interactividad:** La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.
- **Interconexión:** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc.
- **Instantaneidad:** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida. Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
- **Digitalización:** Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.

Por consiguiente determinamos las utilidades de estas herramientas digitales que las TIC proporcionan en beneficio de las políticas públicas de e-inclusión a los adultos mayores. Es de relevancia mencionar el empoderamiento que estos están propensos a obtener mediante el reconcomiendo de las políticas públicas para su tráfico en demanda y resolución de conflictos socioeconómicos.

6.3 Políticas públicas

Las Políticas Públicas constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público. Con el fin de que una buena imagen de la compañía interfiera a través de los sentidos en sus respectivos públicos para así lograr la obtención de mejores posibilidades para competir y obtener mejores dividendos (Martini, 1998). El mismo autor sostiene que las Relaciones

Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

La disponibilidad y calidad de los servicios de salud (sanitarios y sociales) son dos requisitos determinantes a la hora de obtener un bienestar adecuado para las personas mayores. Ayudar a la gente a mantenerse sana y asegurar una buena calidad de vida para sus últimos años, constituye uno de los mayores retos para el sector sanitario actual. Con tal fin se debe promover la independencia y autonomía, el cuidado de las capacidades funcionales de la persona y la prevención de la dependencia. El progresivo deterioro de las personas mayores hace surgir una necesidad apremiante: cuidar de su estado de salud.

El objetivo a cumplir por las medidas y servicios Las Nuevas Tecnologías asociadas al servicio de los mayores destinados a aliviar las necesidades de su salud, por medio de la interacción social promovida por las redes y así evitar en lo posible ese deterioro. Las necesidades de salud engloban diferentes aspectos:

- Alarmas de salud. La mayoría de las personas mayores son conscientes de su fragilidad, y entre sus mayores preocupaciones se cuenta la posibilidad de recibir o tener a su disposición asistencia sanitaria en cualquier momento que lo soliciten. El convencimiento de que en caso de incidente o necesidad, habrá alguien que reaccionará de forma rápida y eficaz, infunde confianza y tranquilidad al mayor. Aquí, las TIC abren inmejorables oportunidades para acercar y poner en contacto a las personas, independientemente del lugar donde se encuentren, ya sean amigos, familiares, familias altruistas, ONG, institutos académicos o bien personal cualificado para atender sus necesidades.
- Necesidad de una labor de prevención. Dos de los factores más influyentes sobre el estado de salud de una persona mayor son su alimentación y el ejercicio físico. Una dieta equilibrada y saludable juega un papel muy importante en la prevención de numerosas enfermedades crónicas (arteriosclerosis, hipertensión, diabetes, etc.). Por tanto se trata de un factor importante, que requiere de una concienciación y sensibilización dentro del colectivo de las personas de la tercera edad.
- Cuidados asistenciales. Necesidades puramente asistenciales de la persona mayor: administración de medicamentos, realización de pruebas básicas de carácter general (toma de pulso, ritmo cardíaco, temperatura) o específicas de una enfermedad (análisis de azúcar, tensión arterial, ECG). Necesidades de Ocio y Entretenimiento, en el que se pretende conseguir un aprendizaje permanente, una prolongación de la vida activa de la persona mayor y un fomento de actividades

que promuevan las capacidades y potencien el estado de salud de las personas mayores.

La calidad de vida y Las Nuevas Tecnologías deberán ser asociadas al servicio de los mayores porque están estrechamente ligada a la actividad social, que a su vez depende de la movilidad física y de las comunicaciones. Las necesidades de ocio y entretenimiento constituyen un tipo de necesidades que en realidad posee cualquier persona: relacionarse e interactuar con el entorno, familia y amigos, y realizar actividades de ocio y entretenimiento en su tiempo libre. Las personas mayores tienen la particularidad de poseer una gran disponibilidad de tiempo libre, tiempo que podrían emplear en actividades de formación y entretenimiento relacionadas con las nuevas tecnologías.

6.3.1 Los factores sociodemográficos

Generalmente, al trabajar sobre un colectivo determinado, su definición concreta no suele traer mayores problemas ya que existe un “a priori” básico acordado y tácito sobre las características del grupo social a investigar. Así por ejemplo, estudiar a las mujeres jóvenes no entraña más dificultad que acotar adecuadamente la edad ya que todos sabemos en lo que consiste una mujer. Algo parecido sucedería con los inmigrantes, los jóvenes o los empresarios, por citar varios ejemplos. Sin embargo, Las Nuevas Tecnologías asociadas al servicio de los mayores es hablar de tercera edad en general ha supuesto una primera dificultad a la hora de plantear la siguiente investigación.

Tradicionalmente se ha tomado la edad de jubilación como variable discriminatoria a partir de la cual se entra en la tercera edad. Sin embargo, nos encontramos con personas de más de 65 años con realidades plenamente distintas, casi se podría decir que contrapuestas, personas que lo único que comparten sería la fecha de nacimiento en el carnet de identidad. De hecho, todos conocemos casos de personas jubiladas con importantes necesidades asistenciales y de dependencia y otras, de la misma edad, en plenas facultades y con actitud y ganas de seguir aportando y disfrutando de la vida. Por lo tanto, si atendemos exclusivamente a la variable de la edad estaríamos metiendo en el mismo saco realidades bien distintas, con necesidades, expectativas, demandas y recursos en muchos casos antagónicos.

Nunca la edad fue un concepto tan flexible y al mismo tiempo tan discriminante. De hecho existe una dificultad a la hora de “simplemente” denominar al colectivo objeto de nuestra investigación. El término “tercera edad” se está viendo superado ya que algunos sociólogos empiezan a manejar el de “cuarta edad”, poniendo en evidencia la diferencia entre madurez y vejez. Pero en realidad de qué estamos hablando. ¿De ancianos, de viejos, de mayores? ¿De enfermos, de minusválidos? ¿Tal vez de expertos? ¿De sabios? Cómo definamos y cómo

denominemos la última etapa de nuestra vida nos posiciona ante el fenómeno y determina la dirección hacia la que caminar a la hora de mantener y mejorar las condiciones vitales.

Estamos en un momento que se podría calificar de revolucionario ante el fenómeno de la vejez... Todos sabemos que ya no es lo que era pero todavía no está el nuevo concepto definido. Y esto implica una revisión de valores y de prioridades, Las Nuevas Tecnologías asociadas al servicio de los mayores. Por Dependientes entendemos a las personas jubiladas que no se valen por sí mismas y que por unas razones u otras dependen de su entorno para su supervivencia.

Los mayores Independientes serían los jubilados con facultades y recursos para desarrollar una vida plena. El objetivo es extender la calidad de vida a todos los grupos sociales y los mayores son un emergente con importantes necesidades y potencialidades. En el caso de los Independientes aprovechando, estimulando y optimizando sus recursos y experiencias. Y en el caso de los Dependientes amortiguando las limitaciones y ayudando a la normalización. “La tecnología puede ayudar a hacer más felices a los unos y menos desgraciados los a otros”

Parte del avance es el proceso, que en su mayoría omiten debido a obstáculos impuestos. La versatilidad de la utilidad es infinita, sobre todo porque las limitaciones son meramente de carácter figurativo, sólo se almacenan en nuestro imaginario colectivo.

Las aportaciones de nuevas investigaciones con respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicación resultan pertinentes al evidenciar la exclusión de estas innovaciones en rangos de edades útiles.

“La creciente mezcla intercultural que rodea a estos colectivos especialmente vulnerables es otro factor que va influenciar las soluciones que se proporcionen y en las cuales las TIC pueden jugar un papel decisivo. Paralelamente, los nuevos enfoques que se plantean en este apartado del Informe, necesariamente están influyendo ya en las decisiones tanto a nivel político como tecnológico en el corto y en el medio plazo.” *FUNDACIÓN VODAFONE, 2005*

La hibridez intercultural agrega innovación e ideologías de manera abrupta, desfavorece el enriquecimiento de información para el colectivo social de los adultos mayores, siendo punto de enfoque para la exclusión.

6.4 Casa del adulto mayor

En 1970 inicia uno de los proyectos para albergar a aquellos ancianos que han quedado en abandono social o que, por razones de tiempo, muchas familias no pueden darles las atenciones que ellos requieren. Es así que comienza a funcionar el Hogar “San Pedro Claver”, fundado por las Hermanitas de los Pobres de San Pedro Claver, una misión religiosa que puso pie en Nicaragua en 1963.

Gracias a la ayuda decidida del señor Renato Argüello, propietario de Laboratorios Rarpe, se construyó la primera etapa del asilo, que en ese entonces albergaba a 48 viejitos, a quienes se les garantizaba estadía, alimentación y cuidados de salud.

La hermana Ana Silvia Ruiz, que fue directora del albergue, refirió que “nuestros inquilinos son ancianos que los dejan en abandono social, otros que los dejan abandonados en los hospitales y nosotros vamos a corroborar para ver si en verdad son adultos mayores, si tienen la edad, si no tienen a nadie; otras veces los remite el Ministerio de la Familia y otras veces los dejan en la calle y la gente los reporta, y nosotros verificamos si no son pacientes psiquiátricos por aquello de la convivencia”.

Sin lugar a incertidumbres, la finalidad de estos albergues nutre la protección requerida de estos desamparados, que por diversos asuntos acuden a su auxilio.

La Hermana Cruz Guillén, actual directora del centro nos cuenta que hay del total, que son 48, hay 6 “que le decimos nosotros pensionados, es decir, privados porque duermen en habitaciones privadas que son solo para ellos y se les cobra una mensualidad de 300 dólares, que incluye la habitación, la alimentación, dos meriendas, lavadas de ropa, artículos de aseo personal, si hay que bañarlos, la limpieza del cuarto, todo”. Menos medicinas y pañales, porque esos son otros insumos aparte, expresó.

Respecto del gasto que se requiere para su mantenimiento, la hermana Guillén asegura que en promedio ronda los 300 mil córdobas mensuales, “porque se tiene que pagar en efectivo, como el agua, luz, teléfono, planilla, medicinas”.

Ubicado en el kilómetro 19.7 de carretera a Masaya, el Hogar alberga a 24 varones y 24 mujeres. “La mayoría que albergamos son minusválidos y demandan un cuidado las 24 horas al día y nosotros no podemos dedicarle una persona extra solo para cuidarlos a ellos, no porque no lo merezcan, sino porque la economía no da”.

Ahora, en el país, existen 16 asilos, los cuales en su mayoría son manejados por religiosas y sacerdotes. Sólo el de Ocotal está a cargo del Ministerio de la Familia, Mifamilia.

En este asilo atienden a 48 adultos, con edades entre los 65 y 108 años. La manutención de los viejitos depende de las colaboraciones de empresas privadas, personas particulares, y un porcentaje el estado. En algunos asilos, la ex primera dama ahora vice- presidenta, procuró mejoras en los edificios. En el de León, por ejemplo, se construyó una segunda planta.

Luis Pineda, vocero de Mi familia, agregó que esa institución destina alrededor de un millón de córdobas al año para subvencionar los asilos del país. El vocero de Mi familia, Luis Pineda, dijo que para abrir un hogar de ancianos no es preciso contar con el visto bueno de esa institución.

“No es como cuando se hace algo para niños, que el Código de la Niñez manda a supervisar”, explicó Pineda. Además de los 16 asilos, existen 22 comedores de ancianos, seis clubes de la

tercera edad que son coordinados con la sociedad civil y el Ministerio de la Familia, que provee de algunas donaciones. Sin embargo, esta estancia de paz para los abuelitos requiere siempre del apoyo de la sociedad para que más ancianitos tengan un lugar digno donde pasar sus últimos años, por lo que si quiere dar su aporte, puede comunicarse con el Hogar, donde le atenderán y sugerirán de qué manera puede brindar su apoyo.

6.4.1 Compromiso social

Son vulnerables al entorno y se vuelven dependientes de otros, generando una “carga” para sus familiares y amigos. Sin embargo, la vulnerabilidad del anciano puede ser vista como un reto y una oportunidad para ejercer virtudes como la paciencia y el dominio de nuestros impulsos. Nunca hay que olvidar que, así como ellos fueron jóvenes, así también nosotros envejeceremos en algún momento y nos volveremos vulnerables.

Una responsabilidad social

Una sociedad que no cuida de sus ancianos ni reconoce lo que ellos pueden aportar está condenada a repetir los mismos errores una y otra vez. Desde luego, la mayoría de las aportaciones que los ancianos pueden brindar a una sociedad no son monetarias, pero ¿por qué tenemos que medir todo con base en las utilidades? lo que ellos nos pueden brindar tendrá mucho mayor peso en el presente y en el futuro, solo hay que saberlo ver y reconocer.

Nuestra sociedad tiene una responsabilidad con los ancianos, debe reconocer su valor y sobre todo aprender a convivir con ellos. Escucharlos, integrarlos a la sociedad y reflexionar sobre lo que nos dicen puede generar mayor conciencia del presente, así como del futuro que nos espera. Cuidar de ellos es también cuidar de nuestro futuro, nuestras tradiciones y sobre todo, cuidar la fuente de sabiduría a la que acudiremos cuando tengamos dudas que, por nuestra falta de experiencia y nuestra juventud, no podamos resolver.

6.5 Las ventajas y desventajas en los niveles de uso y transformación del proceso comunicativo

Las Tecnologías de la Información y la comunicación en el campo de las políticas públicas se constituyen en una herramienta que trae consigo un cambio paradigmático fundamentado en la sociedad del conocimiento, empoderamiento y trascendencia, trae implícito retos en el ámbito social y digital. Las TIC influyen y fungen la inclusión social de la población con vulnerabilidad en la exclusión por lo diversos factores sociodemográfico, por lo que acentúan el rol del de los organismos sin fines de lucro a asumir nuevos ambientes de e-inclusión, donde generan la necesidad de transformar sus limitaciones sociales en una proyección profesional y táctica para buscar procesos con incidencia e impacto social.

La tecnología existe dentro de un marco social más amplio, en el que concurren una serie de factores que van a actuar de impulsores o inhibidores del desarrollo y utilización de productos y servicios tecnológicos. Existe pues, y en contraposición a las barreras de acceso, una serie de tendencias que, a corto y mediano plazo, van a favorecer la progresiva aceptación de su presentación ante los usuarios consumidores.

Algunas de estas tendencias, tanto sociales como tecnológicas, son los nuevos estilos de vida, el envejecimiento activo, la mayor presencia de la informática en la sociedad o el aumento de los servicios basados en las TIC.

6.5.1 Los mayores como ciudadanos

Los servicios más utilizados y por lo tanto más demandados, son los relacionados con la comunicación y la búsqueda de información. Estos son:

- Comunicación personal: cada vez hay más mayores que viven solos por abandono. Además también es creciente la cifra de mayores que manifiestan experimentar sentimiento de soledad. Este sentimiento de soledad está relacionado Las Nuevas Tecnologías asociadas al servicio de los mayores con la ausencia de relaciones de tipo social y familiar, en la mayoría de los casos.
- La tecnología puede propiciar la creación de un tono de comunicación que facilite el desarrollo de las relaciones interpersonales y el contacto con su entorno. Con independencia de la capacidad de movilidad del individuo o situación. Así pues, no es de extrañar que las TIC puedan posibilitar una nueva forma de comunicación para este colectivo y que la comunicación remota sustituya o complemente la telefónica, convirtiéndose paulatinamente en una de las vías más importantes de comunicación y participación social.
- Información y transacciones remotas: con carácter general, los mayores están interesados en los mismos temas que el resto de la población, pero también en otras informaciones que tienen especial relevancia para su particular situación de vida (información sobre pagos de las pensiones, asuntos sanitarios, etc.).

6.6 Proceso comunicativo y herramientas digitales

El gran desarrollo tecnológico que se ha producido recientemente ha propiciado lo que algunos autores denominan la nueva 'revolución' social, con el desarrollo de "la sociedad de la información". Con ello, se desea hacer referencia a que la materia prima "la información" será el motor de esta nueva sociedad, y en torno a ella, surgirán profesiones y trabajos nuevos, o se readaptarán las profesiones existentes.

La dimensión social de las TIC se vislumbra atendiendo a la fuerza e influencia que tiene en los diferentes ámbitos y a las nuevas estructuras sociales que están emergiendo, produciéndose una interacción constante y bidireccional entre la tecnología y la sociedad.

Las empresas excelentes en su gestión de la Prevención de Riesgos Laborales disponen, en su mayoría, de un plan de comunicación estratégica y profesionalizada, en sus vertientes externas e internas, dirigido a la información, a la motivación y la implicación. El plan de comunicación se convierte, por lo tanto, en la herramienta de gestión más adecuada donde se ponen de manifiesto, y por escrito, los objetivos, los retos, las acciones, las herramientas, los plazos y los indicadores de éxito en Prevención de Riesgos Laborales de una compañía.

En general, el plan de comunicación en Prevención de Riesgos Laborales puede constituirse como un “sub-plan” dentro del plan general de comunicación. “En lo referente a comunicación interna y motivación, en colaboración con recursos humanos y en el aspecto externo de la comunicación, bajo la supervisión del responsable de comunicación (DIRCOM) y la implicación de la alta dirección” Molano (2014).

Más en concreto, y en la medida que la Prevención de Riesgos Laborales se vaya integrando en el ADN corporativo como una línea que afecta de forma transversal al modelo de negocio y a todas las actuaciones de la empresa de forma coherente con su visión y misión, la comunicación en prevención de riesgos pasa a integrarse de forma natural en la estrategia de comunicación global de la empresa bajo el principio básico de la transparencia y la reputación.

En lo que se refiere a los medios de comunicación, las nuevas tecnologías han posibilitado la existencia de periódicos digitales, de publicidad en Internet, de la emisión de música y videos sin necesidad de aparatos de radio o equipos de sonido, así como de la comunicación instantánea entre personas de diversos países con un costo económico mucho menor que el que implican los servicios telefónicos convencionales. Un efecto notable que han tenido las nuevas tecnologías en el ámbito de los medios de comunicación ha sido el de hacer que el uso los medios manuscritos de comunicación (es decir, las cartas y mensajes que se enviaban de un lado a otro por medio del servicio postal) haya menguado enormemente.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación será de carácter cualitativo puesto que es un proceso inductivo y contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de estudio

La presente investigación será de naturaleza descriptiva debido que en primera instancia se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada variable.

Según Tamayo y Tamayo “la investigación descriptiva comprende a la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos” (pág., 35).

- **El universo/población** será en la casa del adulto mayor “San Pedro Claver”, en el cual está comprendido este trabajo.

Se utiliza el muestreo por conveniencia ya que es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

- **La muestra** está conformada por el grupo administrativo del asilo de ancianos “San Pedro Claver” quienes serán entrevistados para obtener mejores resultados.

Técnicas

La técnica utilizada fue la entrevista cualitativa dirigida al personal administrativo (desde la dirección del centro, hasta los y las enfermeras que atienden a los adultos mayores) que permitirá recopilar la información en la muestra de estudio como investigación cualitativa, donde la discusión grupal se utilizará como un medio para generar entendimiento profundo de las experiencias y creencias de los participantes

Instrumentos de recopilación

Para Denzin y Lincoln la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. (2005) Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador.

Matriz de Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los efectos, utilidades y uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores del hogar “San Pedro Claver” durante el primer semestre del año 2019.

Objetivos específicos	Variables	Sub-variables	Indicadores	Tipo de indicador	Fuente	Técnica
Valorar los beneficios de la implementación de programas como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019.	-Políticas públicas de inclusión -Grupos sociales expuestos a la exclusión	-Repercusiones a los posibles programas en el Hogar del Adulto Mayor “San Pedro Claver”	Actitudes de los colaboradores del asilo, hacia la asimilación de las políticas públicas con respecto a la inclusión y exclusión	Todos los indicadores de tipo cualitativo	Cualitativo: Entrevistas.	Cualitativo: Proceso de entrevistas

Matriz de Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los efectos, utilidades y uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores del hogar “San Pedro Claver” durante el primer semestre del año 2019.

Objetivos específicos	Variables	Sub-variables	Indicadores	Tipo de indicador	Fuente	Técnica
Describir las ventajas y desventajas en los niveles de uso y transformación del proceso comunicativo en medida del avance de las nuevas herramientas digitales para el colectivo de adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” en durante el primer semestre del año 2019.	Uso de las herramientas digitales en los procesos comunicativos	Cultura colectiva e institucional del Hogar de ancianos	Estructura organizativa y manejo sobre redes sociales	Todos los indicadores de tipo cualitativo	Cualitativo: Entrevistas	Cualitativo: Proceso de entrevistas

Matriz de Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los efectos, utilidades y uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores del hogar “San Pedro Claver” durante el primer semestre del año 2019.

Objetivos específicos	Variables	Sub-variables	Indicadores	Tipo de indicador	Fuente	Técnica
Facilitar la consecución de la inclusión social y por ende, el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión del hogar “San Pedro Claver” a través de la implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión en durante el primer semestre del año 2019.	Aprendizaje en el colectivo sobre el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación	Colaboradores del colectivo de adultos mayores	Organización del colectivo del Hogar de ancianos	Todo los indicadores de tipo cualitativo	Cualitativo: entrevista	Cualitativo: entrevistas

VIII. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO

Temática	Cruz Guillén Directora	Msc. Walter Calderón Politólogo	Ada Luz Ruiz Psicóloga	Msc. Ramón Ignacio López Trabajador Social
<p>Involucramiento de la sociedad para la aportación a las políticas públicas</p>	<p>“Este es un centro privado, porque no pertenece al estado, de 40 por ejemplo sólo aportan algo sólo 10. Hay una parte privada donde los albergados pagan una mensualidad de \$300 donde sólo pagan por el cuarto que es como un pequeño apartamento con su baño aparte y una sola persona que se atiende ellos, aquí se les da comida, cosas para aseo, menos pañales, medicina, y pañales, porque son muy costoso.</p> <p>El Hogar se sostiene de donaciones, la ayuda de la gente, no compramos granos básicos porque la gente nos da. Si tiene familiar, se hacen cargo y se hacen contrato. Se va a pedir a las empresas, ofrendas, actividades, porque también se pagan al personal”.</p>	<p>“Aquí tenemos un problema aunque tengamos política nacional para el bienestar, porque nuestros recursos son escasos para todas las necesidades y tenemos que entender que los centros de Hogar al menos la mayoría son privados, así que se tendría que hacer una modificación en una situación de riesgo y abandono del adulto mayor, y se tendría que invertir, pero el fin no es llevar a los centros a nuestros ancianos, sino que se debería concientizar para seguir tomando en cuenta como ser humano”.</p>	<p>“Mira, en general el adulto necesita de la interacción como necesita del agua y de la comida para vivir, y me parece favorable el involucramiento del adulto mayor en las actividades de ocio que puedan efectuarse, se despertaría en ellos el entusiasmo de utilidad, productividad e inclusión”</p>	<p>“Desde el tema de una simple campaña de sensibilización hasta meramente la práctica y se tiene que tratar de manera permanente. Se tiene que analizar bien el campo y aliarnos con las instituciones establecidas, y más allá de eso, se tiene que atender desde el hogar”.</p>

Temática	Cruz Guillén Directora	Msc. Walter Calderón Politólogo	Ada Luz Ruiz Psicóloga	Msc. Ramón Ignacio López Trabajador Social
Beneficios de la implementación de programas como parte de políticas públicas.	“El Hogar tiene correo, tiene Facebook, pero está abandonado. Yo honestamente no sé prender una computadora porque no quiero una esclavitud en mi vida [...] y la verdad no tenemos tiempo, ni internet y sabemos que todo se conecta ahora en las redes y sería una buena herramienta y necesaria”.	“Tiene que ver con decisiones estatales, que tengan acceso a la banda ancha, la calidad de vida, ha sido un proceso largo para abarcar al menos los parques. Habría que hacer una regulación en las telecomunicaciones para que al menos bajen las tarifas”	“A través de las plataformas digitales se puede alcanzar una aceptación de los usuarios por medio de la psicopatía, es decir, lograr empatizar con temas de interés colectivo, por medio de videos, imágenes, convocatorias etc.”	“Se obtiene la participación notoria del estudiantado, de esa forma se sensibiliza que las problemáticas en lugar de sólo tratarlas y resolverlas también se pueden prevenir, como es el caso del adulto mayor, empezar por el respeto y la inclusión desde el hogar y no esperar un estado crítico para actuar”.
Ventajas y desventajas en los niveles de uso y transformación del proceso comunicativo	“Hay una pérdida de valores, no estoy en contra de las redes, son necesarias, pero los chavals de ahora solo viven sometidos a los aparatos electrónicos y descuidan la comunicación con el adulto mayor”	“La educación es el mayor tesoro de la humanidad y es para toda la vida. Los adultos mayores creen ya no aportar nada en el área de aprendizaje, pero en otros países llaman a los maestros retirados para dar conferencias estudiantiles que le hace sentir útiles”	“La comunicación no avanza como la tecnología, se adapta, y se podría catalogar como una de las principales ventajas. Una debilidad sería la desinformación del uso y manejo del medio, porque como todo canal, puede distorsionar el mensaje emitido”.	
Alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores como parte de grupos sociales en riesgo de exclusión	“Por factor económico no contamos con colaboradores especializados como quisiéramos, pero si con personal capacitado, que tengan un buen trato, paciencia y sepan de cuidado y atención”	“Son un grupo de exclusión y olvidados en la agenda de desarrollo, es de suma importancia el involucramiento del adulto mayor para la redacción de un blog digital, saber cómo generar material audiovisual para las nuevas tecnologías”	“La paradoja de que las nuevas tecnologías alejan a los que tenemos cerca pero acercamos a los que tenemos lejos es real, y está en nuestro enfoque permitir, cual de ambos es beneficioso para la productividad del diario vivir”	“Es una problemática latente, que se da por ausencia de respeto, y es muy contradictorio porque ellos mismo son protagonistas de su propio desarrollo, sólo que deben ser ayudados a dirigirse y ubicarse para de esta forma mejorar su calidad de vida y su estima siendo útil y atendido”

IX. CONCLUSIONES

Analíticamente conocemos de los adultos mayores dependientes e independientes, los que son aislados en un hogar y los que son invisibilizados en el hogar. Los primeros presentan una serie de necesidades asistenciales encaminadas a hacerles la vida más fácil a ellos y a sus cuidadores. En este sentido se enfoca en ayudar económicamente a las familias para que el mayor dependiente pueda ser atendido dentro del hogar. Esto plantea una serie de necesidades humanas que todavía están lejos de estar satisfechas, recién se empieza con estas cuestiones en nuestro país y todavía queda mucho por andar tanto desde el punto de vista técnico como desde el punto de vista cultural.

La tecnología juega un doble papel importante. Por un lado como un canal del apoyo humano y por otro como herramienta de estímulo para el individuo. El equilibrio entre ambos factores es de vital importancia si queremos integrar a nuestros mayores sin perder calidad de vida. Y es que parecería que todo son ventajas y oportunidades al hablar del mayor y los avances tecnológicos pero cabe señalar que la tecnología puede ser productiva o corta productiva según su uso.

Proyectos como un hogar tecnológico resultan altamente atractivos ya que posibilitan autonomía y control sin sobre cargar las instituciones sanitarias ni asistenciales. Sin Las Nuevas Tecnologías asociadas al servicio de los mayores es más difícil de cambiar la mentalidad actual de nuestra sociedad donde ser joven es un valor en sí mismo, y donde ser viejo es poco menos que sinónimo de decaer, declinar, perder, menguar, empeorar... y sin embargo, el envejecimiento crea muchas oportunidades para que las personas se liberen de los condicionantes laborales y accedan a otra calidad de vida.

Resulta grato comprobar como esta tendencia comunicativa está adaptándose al avance de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. El colectivo de mayores independientes también será cada vez más numeroso y poco, apoco, a pesar de las resistencias sociales para hacerles un hueco real, ellos mismos irán creándose, básicamente porque estarán formados, contarán con redes de apoyo, poder adquisitivo y capacidad para tomar decisiones y gestionar su propio futuro.

Las Nuevas Tecnologías como parte de las políticas públicas de exclusión y todo este proceso que la tecnología ofrece grandes oportunidades ya que es capaz de compensar o contrarrestar buena parte de lo que se ha ido perdiendo con los años. De momento, queda mucho por hacer, como bien nos señalaba nuestro experto tenemos la herramienta para acercarnos al que tenemos lejos; solo falta saber que existen soluciones a los problemas, falta información y decisión, superar barreras eminentemente culturales. Lo que sí está claro es que nos enfrentamos a un gran reto económico y social, ser capaces de integrar a la sociedad para un cambio revolucionario en la conectividad, interacción, inclusión y mejoramiento en la calidad de vida del adulto mayor.

X. RECOMENDACIONES

- Internet ha calado tan profundamente en la vida de las personas que se ha convertido ya en un instrumento imprescindible tanto para la educación, como para el ocio, el empleo y las relaciones comerciales. Sin embargo, para que Internet sea utilizable por la población es necesario el involucramiento con el avance de las TIC ya que fortalece la viabilidad comunicativa de las interconexiones, por lo que sugerimos un enriquecimiento del uso, control y manejo de ella, para obtener un campo de herramientas extenso, donde se puede llevar el mensaje a cualquier parte del mundo sin límites ni frontera. Se necesita de la voluntad y colaboración del centro para implementar el Plan Comunicacional; de esta forma solidificar su imagen institucional.
- El tipo de hábitat donde residen los mayores es un indicador de importancia a la hora de definir la política social y la planificación de servicios y la participación del adulto mayor como sujeto protagonista, es altamente importante, por lo que beneficia a dos vías: el sentir de utilidad e inclusión de estos mayores aumenta el grado de estima y respeto a su integridad que han sido arrebatados y por otro eje, se logra una sana concientización hacia la sociedad; invitando a su integración humanista y voluntaria.
- La comunicación está presente siempre, como uno de los soportes principales de la interacción social, sustento de las relaciones humanas sociales e interpersonales, que inevitablemente se establecen en el trabajo entre los seres que conforman el todo humano de la organización. Así mismo subsiste en cualquier comportamiento que tenga como objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico en otra persona o grupo determinado. Es un fundamento de toda la vida social, si se suprime en un grupo social en un intercambio de signos orales o escritos. Por lo que se recomienda la propagación de información necesaria a través de las TIC en creación de contenido retro alimenticio, con material dinámico, edu-entretenido e informativo.

BIBLIOGRAFÍA:

- Usos estratégicos de las TIC, Rodríguez Bermúdez, José Ramón (2014) editorial UOC
- Nuevas tecnologías de información y la comunicación NTICX, Andrada, Ana María, editorial Maipue (2014)
- Molano, A. (2014) TIC, educación y políticas públicas ¿dónde está el desafío?: *Colombia Digital*. Recuperado de: <https://colombiadigital.net>”
- *Factores Sociodemográficos influyentes en la Inclusión sobre las TIC (FUNDACIÓN VODAFONE, 2005, 05 de octubre) pp. 45-47*
- los Estándares de Competencia en TIC para Docentes que pretenden servir de guía a instituciones formadoras (UNESCO, 2008) p.2
- LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.) (Cabero, 1998, p. 198).
- Munch Galindo, Lourdes. Métodos y Técnicas de Investigación. Editorial Trillas. Tercera Reimpresión, 1996. 165 p.
- Denzin y Lincoln, LA ENTREVISTA CUALITATIVA (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012)

ANEXOS



ENTREVISTA

La siguiente entrevista será dirigida a la directora Hermana Cruz Guillén del Hogar del Adulto Mayor “**San Pedro Claver**” con la finalidad de recopilar información concisa, profesional y transparente acerca de la presente investigación en el análisis sobre competencias digitales e Implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores, empleada por las estudiantes de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN-Managua.

1. ¿Cuál consideraría usted que sea el sustento del Hogar del Adulto Mayor para que siga en su funcionamiento?

“Este es un centro privado, porque no pertenece al estado, de 40 por ejemplo sólo aportan algo sólo 10. Hay una parte privada donde los albergados pagan una mensualidad de \$300 donde sólo pagan por el cuarto que es como un pequeño apartamento con su baño aparte y una sola persona que se atiende ellos, aquí se les da comida, cosas para aseo, menos pañales, medicina, y pañales, porque son muy costoso.

El Hogar se sostiene de donaciones, la ayuda de la gente, no compramos granos básicos porque la gente nos da. Si tiene familiar, se hacen cargo y se hacen contrato. Se va a pedir a las empresas, ofrendas, actividades, porque también se pagan al personal”.

2. ¿Podría estimar un monto aproximado en los gastos requeridos mensualmente?

“Se priorizan comida, servicios básicos, y medicamentos, en ocasiones si algún viejito tiene pensión la pasa acá pero incluso sólo alcanza para los pañales. El estado nos da C\$40,000 mensuales, tenemos derecho del 15% de cada cupo, y los que son remitidos ya sea que sean abandonados en un hospital, en la calle no tienen nada así que aquí se les da todo todo todito y ese costo es aún más elevado. No se gasta menos de C\$9,000 cada viejito”

3. ¿Qué método utilizan para dar a conocer sobre el lugar a la población?

“El Hogar tiene correo, tiene Facebook, pero está abandonado. Yo honestamente no sé prender una computadora porque no quiero una esclavitud en mi vida, en la UNAN-León yo trabajaba en mi cuaderno, y por mi vida no tengo la voluntad de entrar esa esclavitud y la verdad no tenemos tiempo, ni internet y sabemos que todo se conecta ahora en las redes y sería una buena herramienta y necesaria”.

4. ¿A qué factores atribuyen el desapego familiar por el adulto mayor para llevarlo al total abandono?

“La mayoría vienen voluntariamente, si tienen familia los traen por condiciones ya para atención completa, ya bien deteriorados y avanzados de edad. Hay una pérdida de valores, no estoy en contra de las redes, son necesarias. Pero los chavalos de ahora solo viven sometidos a los aparatos electrónicos y descuidan la comunicación con el adulto mayor, a veces cuando vienen por allá acá una visita se nota que no quieren ni tocarlos”.

5. A opinión personal ¿qué cambiaría del método comunicativo del Hogar?

“Nosotros visitamos a los lugares donde creemos que nos pueden dar una respuesta, y a veces era más incómodo tratar con 10 o 15 chavalos aquí haciendo según sus prácticas y más bien uno tenía que dar almuerzo, si aquí se hace comida para viejitos. Por eso cuando no son de mucha colaboración dejamos de dar seguimiento.

6. ¿De qué forma se facilitaría la consecución de la inclusión social para el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores?

“Por factor económico no contamos con colaboradores especializados como quisiéramos, pero si con personal capacitado, que tengan un buen trato, paciencia y sepan de cuidado y atención. Se reciben capacitaciones por el cuidado y manejo de los ancianitos porque a veces se ponen malcriados y uno tiene que saber cómo tratar una situación, saber cocinar para los ancianos de forma sana, pero por falta de presupuesto no contamos con gente así, especializada, con que quiera trabajar aquí se le da formación hasta espiritual”.

7. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación como parte de la e-inclusión de los adultos mayores?

“Si, uno entiende que las redes son parte del diario vivir, son necesarias, si se llega a implementar ese proyecto se tendría que tratar con todo el comité. Hay una señora que es benefactora y vive compartiendo cosas del Hogar en Facebook”.

8. ¿De qué manera utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como parte de las políticas públicas?

“Yo no utilizo Facebook, no me gusta, cualquier cosa si me contactan es por WhatsApp. En todo caso cuando hay actividades es por otras páginas, así como le digo de la hermana, la verdad es que a cualquiera puede conmover la situación de los ancianitos se reclutan por medio del Ministerio de la Familia, cuando reportan a alguno que este en la calle o de los hospitales que los dejan abandonados ya en su última etapa, aquí hemos tenido pérdidas de vida cada año y cuando no tiene familia nosotros le damos santa sepultura. Tuvimos que vender una ambulancia para pagar una bodega aquí al frente del volcán, y tenemos dos cajas baratitas por cualquier cosa”.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

ENTREVISTA

La siguiente entrevista será dirigida a la Trabajador Social Msc. Ramón Ignacio López García con la finalidad de recopilar información concisa, profesional y transparente acerca de la presente investigación en el análisis sobre competencias digitales e Implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores, empleada por las estudiantes de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN-Managua.

1. ¿Cómo abordaría la situación de riesgo que los adultos mayores enfrentan ante el abandono?

“Es una problemática latente, que se da por ausencia de respeto, y es muy contradictorio porque ellos mismo son protagonistas de su propio desarrollo, sólo que deben ser ayudados a dirigirse y ubicarse para de esta forma mejorar su calidad de vida y su estima siendo útil y atendido. Es hasta difícil lidiar con ellos tratando de que no se ofenda, no se incomoden o sientan inútiles. Pueden vivir en un hogar y a la vez ser abandonados, e ignoramos el hecho que ellos mismos pueden hacerse valer”.

2. ¿Cuáles factores determinaría como principales ante la incidencia del desapego familiar con este grupo en riesgo de exclusión?

“Uno de los componentes básicos son los adultos mayores, tanto por su trayectoria vivida como por el compromiso sentimental, pero tenemos que ver también que ellos vuelven a ser como niños, se les da un trato muy detallado y hasta se podría considerar un arte, la interacción con ellos”.

3. ¿Qué tipo de herramientas digitales implementan como canal de comunicación?

“Extensión universitaria nos colaboró y una fundación, para proyectos pero quedaron en el tapete no se han logrado consolidar. Se trabaja bastante en la sensibilización, mediante conversatorios con profesionales en el campo, meramente con el tema el Dr. Milton López, se ha comprometido y desarrollar capacitación!.

4. ¿De qué manera se colabora con los Hogares de los Adultos Mayores?

“No hemos involucrado en la participación de estos hogares, lamentablemente no se sustentan los trabajos investigativos pero se logra una conciencias y sensibilización ante la problemática a pesar de que no se consolidan los proyectos”.

5. ¿Qué efecto produciría la implementación de programas como parte de políticas públicas de e-inclusión a los adultos mayores?

“Desde el tema de una simple campaña de sensibilización hasta meramente la práctica y se tiene que tratar de manera permanente. Se tiene que analizar bien el campo y aliarnos con las instituciones establecidas, y más allá de eso, se tiene que atender desde el hogar”.

6. ¿De qué forma se facilitaría la consecución de la inclusión social para el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores?

“Hay una práctica aislada coordinada por la prepa, que se han hecho colecta pero siempre con fines educativos, se plantea un plan pero no son ejecutadas”.



ENTREVISTA

La siguiente entrevista será dirigida a la Psicóloga Ada Luz Ruiz, con la finalidad de recopilar información concisa, profesional y transparente acerca de la presente investigación en el análisis sobre competencias digitales e Implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores, empleada por las estudiantes de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN-Managua.

1. A nivel cognitivo, ¿Cuáles serían las causas que conllevan el desapego familiar con los adultos mayores?

“La impotencia por ambas partes puede ser la causa medular de este lamentable desapego, por el lado del mayor sentirse impotente equivale a ser totalmente dependiente de individuos que a lo mejor tienen prioridades establecidas y entre ellas no está un abuelito, un papá, un amigo podría ser; dirigiendo a este adulto mayor a un estado depresivo, de vulnerabilidad o incluso de comportamientos a veces inexplicables, como pueden actuar de manera arrogante o tediosa, no es porque se parte de ellos sino que es un escudo emocional ante su vulnerabilidad. Por el lado del familiar encargado se encuentran hoy muy globalizados, con un estilo de vida muy activo y moderno que les resulta imposible detenerse y tomar el tiempo de involucrar a esa persona anciana a la modernidad, si por esa razón fuera, porque también puede ser la atención profesional y necesaria que un adulto mayor con una condición médica requiere, y por esa causa lo internan en un centro hospitalario o bien contratan a alguien que los atienda”.

2. ¿Cuáles serían los impactos psicológicos que ellos enfrentan ante el abandono?

“Para hacer una pequeña analogía es como quitarle un nido a un pajarito, que necesita de él, para su protección, desarrollo, cuidado, calor de hogar y compañía. Fue una pequeña analogía porque si con la comparación les fue comprensible, las consecuencias del abandono no lo son. Es una pérdida humana lo que habita en cada ser abandonados, pérdida de respeto, de humanismo, de lealtad, de moral, de valores, pérdida de fe... Fueron niños, fueron adolescentes, fueron adultos como usted y como yo que quizás jamás se le pasó por la mente terminar solos. En el mejor de los casos los ancianos aún con depresión y otros problemas llegan a los Asilos, pero en el peor sufren hasta el último día de sus vidas en el abandono total en su mismo hogar o en las calles”.

3. ¿De qué forma se facilitaría la consecución de la inclusión social para el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores?

“Mira, en general el adulto necesita de la interacción como necesita del agua y de la comida para vivir, y me parece favorable el involucramiento del adulto mayor en las actividades de ocio que puedan efectuarse, se despertaría en ellos el entusiasmo de utilidad, productividad e inclusión”

4. ¿Qué efecto produciría la implementación programas como parte de políticas públicas de e-inclusión a los adultos mayores?

“La paradoja de que las nuevas tecnologías alejan a los que tenemos cerca pero acercamos a los que tenemos lejos es real, y está en nuestro enfoque permitir, cual de ambos es beneficioso para la productividad del diario vivir”

5. ¿De qué forma se puede llegar al imaginario colectivo de los usuarios digitales para una sensibilización de esta problemática social?

“A través de las plataformas digitales se puede alcanzar una aceptación de los usuarios por medio de la psicopatía, es decir, lograr empatizar con temas de interés colectivo, por medio de videos, imágenes, convocatorias etc.”

6. ¿De qué manera utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como parte de las políticas públicas?

“La comunicación no avanza como la tecnología, se adapta, y se podría catalogar como una de las principales ventajas. Una debilidad sería la desinformación del uso y manejo del medio, porque como todo canal, puede distorsionar el mensaje emitido”.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

ENTREVISTA

La siguiente entrevista será dirigida al experto en Políticas Públicas Msc. Walter Calderón, con la finalidad de recopilar información concisa, profesional y transparente acerca de la presente investigación en el análisis sobre competencias digitales e Implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) como parte de políticas públicas de e-inclusión para el colectivo de los adultos mayores, empleada por las estudiantes de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN-Managua.

1. ¿De qué manera se utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como parte de las políticas públicas?

“Tiene que ver con decisiones estatales, que tengan acceso a la banda ancha, la calidad de vida, ha sido un proceso largo para abarcar al menos los parques. Habría que hacer una regulación en las telecomunicaciones para que al menos bajen las tarifas”

2. ¿Cuáles ventajas obtendrían las instituciones sin fines de lucro?

“Por cuestiones de salud o por les ayuda a mejorar su vida, necesitan saber cómo manejar una alarma, y pueden ser tecno prácticos a través de una herramienta digital se puede contactar con un médico de carácter más hábil, está más que claro que son necesarias para el desarrollo”

3. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de programas como parte de la e-inclusión de los adultos mayores?

“La educación es el mayor tesoro de la humanidad y es para toda la vida. Los adultos mayores creen ya no aportar nada en el área de aprendizaje, pero en otros países llaman a los maestros retirados para dar conferencias estudiantiles que le hace sentir útiles”

4. ¿De qué forma se facilitaría la consecución de la inclusión social para el alcance de la calidad de vida adecuada para el colectivo de los adultos mayores?

“Son un grupo de exclusión y olvidados en la agenda de desarrollo, es de suma importancia el involucramiento del adulto mayor para la redacción de un blog digital, saber cómo generar material audiovisual para las nuevas tecnologías”

FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Capacitación en el personal administrativo	Se comunican de forma verbal perfectamente, esto contribuye mucho al flujo comunicacional.	Inexistencia de manuales que contengan misión y visión del Hogar de ancianos.	Falta de retención con respecto a la información brindada.
Impecable imagen institucional sostenida por muchos años	El trabajo en equipo permite un buen desarrollo de trabajo.	Falta de apoyo profesional	Desensibilización ante esta problemática social
Buena relación entre Directora-personal administrativo	Aportaciones voluntarias de Familias, empresas privadas y el estado.	Falta de medios para divulgar información.	Poco financiamiento para nuevos medios de divulgación.

PLAN DE COMUNICACIÓN
Interno y externo del Hogar de ancianos San Pedro
Claver

INTRODUCCIÓN

El hogar de ancianos San Pedro Claver cuenta con muchas dificultades con respecto a la utilización de medios de comunicación lo que les genera un poco auge con respecto a sus posibles colaboradores.

El plan de comunicación interna y externa tiene como meta lograr establecer canales de comunicación, acercarse a las familias, generar espacios de reflexión y formación para el entorno del colectivo de adultos mayores del hogar de ancianos San Pedro Claver.

Con el uso de las nuevas tecnologías tenemos una gran variedad de posibilidades de comunicación y en los hogares de ancianos se debe aprovechar al máximo, para poder mejorar y obtener mejores resultados. El plan de comunicación interno y externo nos permite dar solución de problemas de comunicación dentro y fuera de la institución, problemas que se obtuvieron mediante un efectivo diagnóstico.

Este plan de comunicación busca eliminar esas contradicciones en la toma de decisiones, lograr una mejora en la comunicación del hogar, pretende motivar a una predisposición por parte de los empleados.

PLAN DE COMUNICACIÓN

En el presente documento se abordan los principales desaciertos en las normas comunicativas que existen en el hogar San Pedro Claver, Entre los hallazgos más relevantes hay que destacar:

- La aplicación de comunicación en el ámbito laboral.
- Mensajes claros
- La comunicación institucional dentro del Hogar.
- Uso eficaz y eficiente de las redes digitales.

Asimismo, el plan contiene actividades que contribuyen a las iniciativas del Plan Estratégico del hogar de la siguiente manera:

- Aplicación de la Estrategia para la comunicación interna y externa
- Detallar las Tácticas a través de una descripción.

Por lo que a continuación desarrollaremos las estrategias, sus tácticas, metas:

OBJETIVOS

Objetivo General

Crear un plan estratégico de comunicación interna y externa que permita una comunicación efectiva entre el personal administrativo y los posibles colaboradores del hogar de ancianos San Pedro Claver.

Objetivos Específicos

- Proponer la creación de una página en la red social de Facebook para facilitar el tráfico de contenido entre el hogar de ancianos y los posibles colaboradores del mismo.
- Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información transmitida y recibida sea la más adecuada.
- Analizar el nivel de proyección que el hogar de ancianos tiene hacia la sociedad y sus métodos para enriquecer su comunicación institucional.
- Plantear el uso de nuevos canales de información con el fin de comunicar los acontecimientos importantes en el hogar de ancianos.

OBJETIVO 1	ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN DE LA TÁCTICA
<ul style="list-style-type: none"> Proponer la creación de una página en la red social de Facebook para facilitar el tráfico de contenido entre el hogar de ancianos y los posibles colaboradores del mismo. 	1.1 Elaborar el fan page	1.1.1 Estructurar bien el contenido que se publicara en la pagina	El encargado de la sala de administración se encargara del diseño y manejo de la página.
	1.2 Definir nuestro público meta	1.2.2 Identificar la audiencia atreves de la sincronización de nuestra pagina	Se analizaran los públicos, para conocer si se llega al público meta.
	1.3 Observar la efectividad	1.2.3.Revisar si las actualizaciones son constantes y de interés al publico	Se valorara la correcta ejecución.

OBJETIVO 2	ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN DE LA TÁCTICA
<ul style="list-style-type: none"> Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información transmitida y recibida sea la más adecuada. 	2.1 Fortalecimiento de los medios de comunicación interna	2.1.1 Actualizar y dinamizar la generación de nuevo contenido enlazado a la información	Se reforzará la comunicación interna mediante la generación y actualización de nuevo contenido, enriqueciendo la confiabilidad del público.
		2.1.2 Clasificar y monitorear nuevos medios de comunicación interna	Se clasificarán los contenidos según el perfil de las redes sociales donde se propague la información
	2.2 Calendarización de información para los colaboradores	2.2.1 Categorizar los comunicados según las actividades.	Tomando como base el Plan Estratégico Institucional, se identificará la información a comunicar al personal de acuerdo a su importancia.
	2.3 Dinamizar la vía de comunicación digital interna de los colaboradores	2.3.1 Fomentar la participación de los colaboradores en esta vía de Comunicación interna.	Se fomentará el uso frecuente de las redes, luego de llevar a cabo la estrategia 2.1, para una profunda exploración.
		2.3.2 Diseñar un almacenamiento de sugerencias	Se diseñará una carpeta de comentarios y sugerencias de los colaboradores para enriquecer la Comunicación interna en el hogar de ancianos.

OBJETIVO 3	ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN DE LA TÁCTICA
<ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de proyección que el hogar de ancianos tiene hacia la sociedad y sus métodos para enriquecer su comunicación institucional. 	2.1 Definir la comunicación institucional	2.1.1 Definir y comparar los términos de comunicación social.	Crear un esquema comparativo entre el parámetro de la comunicación institucional y los que ellos emplean.
	2.2 Mostrar el nivel de comunicación institucional que posee	2.2.1 Establecer niveles de proyección y mostrar los que posee el hogar de ancianos.	Para establecer los niveles se debe estudiar la proyección que el hogar de ancianos posee desde el público hacia el área interna
	2.3 Plantear la importancia establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona	2.3.1 Identificar si la imagen del hogar de ancianos San Pedro Claver es la esperada.	Después de haber obtenido los niveles proseguimos a concluir si los resultado fueron los esperados
		2.3.2 Proyectar un boceto de comunicación institucional con efectividad	Siendo negativo el resultado expresamos una notoriedad social e imagen pública adecuada a sus fines y actividades del hogar de ancianos.

OBJETIVO 4	ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN DE LA TÁCTICA
<ul style="list-style-type: none"> Plantear el uso de nuevos canales de información con el fin de comunicar los acontecimientos importantes en el hogar de ancianos. 	1.1 Elaborar distintos canales de comunicación para la facilidad del tráfico de contenido	1.1.1 definir diseños e imagen que se quiere mostrar al público	La dirección se encargará de la definición del contenido y de los canales de comunicación.
	1.2 analizar la efectividad de los nuevos canales de comunicación	1.2.2 se medirá la efectividad por medio de registros de visitas en la página web	La creación de un buen video clip nos ayudara a medir el nivel de visitas que se obtienen por semana
	1.3 Observar la efectividad de la estrategia a corto plazo	Se valorara la correcta ejecución	

METAS

OBJETIVO	CRITERIO	MEDIDA	VALOR META	PUNTO DE REFERENCIA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Proponer la creación de una página en la red social de Facebook para facilitar el tráfico de contenido.	Analizando sus debilidades se crean normativas y posterior su evaluación de efectividad	Elaborando Normas y Valorando de forma subjetiva su efectividad	80% de efectividad	Emplean la comunicación de forma Empírica	Informe detallado sobre las debilidades de la comunicación interna, su evaluación y efectividad en el hogar de ancianos.	Comunicación externa
Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información Transmitida y recibida sea la más adecuada.	Fortaleciendo el uso de los medios de comunicación interna, calendarizando la información y dinamizando su vía de propagación	Actualizando contenido, activando nuevas redes sociales y categorizando la información	Un alto nivel de realización y aceptación	Tienen en un estado pasivo la comunicación interna mediante las redes.	Informe de la activación de las plataformas y su vitalidad en la comunicación interna.	Comunicación interna,

- **Presupuesto**

A Continuación se presenta el presupuesto para realizar el Plan Estratégico de Comunicación Interna y externa; queda a discreción de la Institución modificarlo.

DESCRIPCIÓN	COSTO MENSUAL/ UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Capacitación para la vitalización de la comunicación interna y externa	C\$3,000	1	C\$3,000
Alquiler de DATA para la proyección del material	C\$600	1	C\$600
Taller de uso y manejo de las Redes Sociales	C\$1,500	1	C\$1,500
Adquisición de equipo: Laptop, Internet, Celular	C\$9,600	1	C\$9,600
Asesoría para la elaboración de un mensaje claro	C\$3,000	1	C\$3,000
Total			C\$17,700

• **Indicadores de éxito para logro del proyecto**

OBJETIVO	CRITERIO	MEDIDA	VALOR META	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<i>Proponer la creación de una página en la red social de Facebook para facilitar el tráfico de contenido entre el hogar de ancianos y los posibles colaboradores del mismo.</i>	Red social	Promover el uso de redes digitales para mejorar la comunicación	80% de aceptación del público meta	Se brindara una breve capacitación sobre el uso adecuado de las redes digitales	Área administrativa
<i>Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información transmitida y recibida sea la más adecuada.</i>	Maximizar el nivel de comunicación dentro del hogar para un mejor funcionamiento	Creando una mejor corriente de comunicación mediante reuniones	80% de efectividad	Durante reuniones semanales	Dirección
<i>Analizar el nivel de proyección que el hogar de ancianos tiene hacia la sociedad y sus métodos para enriquecer su comunicación institucional.</i>	No poseen una imagen institucional de reconocimiento en la sociedad.	Análisis sobre el intervalo de las redes digitales	80% de efectividad	Mediante algunos encuentros se podrá identificar la imagen institucional que se percibe en la población	Personal administrativo
<i>Plantear el uso de nuevos canales de información con el fin de comunicar los acontecimientos importantes en el hogar de ancianos.</i>	Ampliar la comunicación a nivel externo	Dar a conocer el hogar de ancianos a nivel externo	90 % de cumplimiento	Se organizaran algunas reuniones para analizar sobre el alcance y aceptación de los canales de información	Directivos y posibles voluntarios en el área de comunicación

Validación del Plan por un experto:

Hellen Cristina Catillo Rodríguez, Lic. En Comunicación Social, labora en el área de comunicación y proyectos para la Universidad Centroamericana UCA.

Instrumento:

Una entrevista a los colaboradores, con retroalimentación para desarrollo y fortalecimiento del plan estratégico.

Resultados de Validación:

Se logró extraer una numerosa suma de posibilidades para su regulación en la fluidez de comunicación, tanto interna como externa. Objetando que, el hogar San Pedro Claver suele colocar la comunicación como segundo plano, hasta podría decirse que se encuentra en un parámetro opcional. No obstante, se maneja información que ayuda a vitalizar la fluidez de interactividad, de una manera ascendente, correspondiendo así a normas comunicativas eficientes para su proyección.

Por lo que es de suma importancia, segmentar la información transmitida, asegurando su claridad y su intención hacia el público teniendo un mensaje claro, ayudando así el aumento de credibilidad hacia el público externo y posibles beneficiadores del hogar.



Hermana Cruz Guillén, Directora del Hogar San Pedro Claver.



Suministros médicos, organizados individualmente para cada albergado.



Pequeña donación por parte de las autoras.



Uno de los 8 cuartos privados del Hogar San Pedro Claver.



Hogar San Pedro Claver, KM19.7 carretera Masaya.





Adultos mayores albergados, en una hora del día se reúnen para ver novelas.

